



**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE LA COMUNICACIÓN**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

**INTERNACIONALES**

**Tesis**

**Acciones de Responsabilidad Social Universitaria como estrategia de fidelización  
del usuario en la Universidad La Salle, Arequipa, 2020**

**Autora: Rodríguez García, Fransheska D'Angela**

**Asesor: Dr. Mendoza Vargas, Miguel Gerardo**

**Para optar por el Título Profesional de:**

**Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A mi familia y a Pumba

Que, con su apoyo incondicional, amor y confianza, me enseñaron a perder mis miedos, enfrentarme al mundo con coraje y esforzarme para lograr lo que quiero.

Al programa de Mentoring

Para que siga ayudando a los estudiantes y líderes de este programa.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad La Salle por ofrecer espacios para alcanzar mis metas profesionales, a mi asesor Dr. Miguel Mendoza Vargas por su apoyo en los cinco años de carrera y su asesoramiento en la presente tesis.

## ÍNDICE

Resumen	1
Abstract	2
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA BÁSICA</b>	<b>3</b>
Planteamiento del Problema de Investigación Científica	3
Variables de Estudio	6
Definición de RSU	6
Deserción universitaria	7
El marketing relacional y fidelización	10
Objetivos:	12
Formulación del Problema	13
Hipótesis	13
Justificación	14
<b>CAPÍTULO II: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b>	<b>15</b>
Antecedentes	15
Programa de voluntariado – mentoring	17
Fundamentación Teórica	18
Teoría de los grupos de interés	19
<b>CAPÍTULO III: MÉTODO</b>	<b>21</b>
Tipo de Investigación	21
Técnica	21
Población	22
Muestra	22
Unidades informantes	23
Instrumentos	23
Proceso de recolección de información	26
Método de análisis de información	27
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>28</b>
Descripción de resultados cuantitativos	28
Descripción de resultados cualitativos	35
1.Programa del Voluntariado Universitario Lasallista de Mentoring	35
2.Proceso de convocatoria e ingreso al voluntariado	36
3.Cualificación de los voluntarios	37
4.Vincular Investigación y Voluntariado	38
<b>RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>46</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>48</b>
Oportunidades de Investigación Futura	49

REFERENCIAS	50
ANEXO Y/O APÉNDICES	54
Anexo 1: Instrumento cualitativo	54
Anexo 2: Instrumento cualitativo	55
Anexo 3 : Instrumento cualitativo	56
Anexo 4: Instrumento cualitativo	57
Anexo 5: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	58
Anexo 6: Juicio de Expertos	76
Anexo 7: Diagrama de Pareto con los resultados totales de las encuestas	79
Anexo 8: Encuestas realizadas por el Programa de Mentoring	81
Anexo 9: Nota de prensa publicada en el periódico La República el 21 de septiembre del 2021	85
Anexo 10: Matriz de Consistencia	86

## Índice de tablas

Tabla 1 Participantes en el recojo de información	23
Tabla 2 Validación de Instrumento	24
Tabla 3 Matriz de categorización de Fidelización	26
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría satisfacción de los estudiantes de la Universidad La Salle 2021	28
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría valor percibido por los estudiantes de la Universidad La Salle 2021	30
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría experiencia del cliente de una universidad privada 2021	32
Tabla 7 Pareto de la categoría Fidelización de los estudiantes de una universidad privada 2021	34

## Índice de Figuras

Figura 1 Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría satisfacción de los estudiantes de la Universidad La Salle 2021	29
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría valor percibido por los estudiantes de la Universidad La Salle 2021	30
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría experiencia del cliente de una universidad privada 2021	32
Figura 4 Pareto de la categoría Fidelización de los estudiantes de una universidad privada 2021	33
Figura 5 Gráficos de las encuestas realizadas a alumnos mentoreados de Derecho de la Universidad La Salle 2020	39
Figura 6 Encuestas realizadas a los alumnos mentoreados de Administración de la Universidad La Salle 2020	40

# **Acciones de Responsabilidad Social Universitaria como estrategia de fidelización del usuario en la Universidad La Salle de Arequipa, 2021**

## **Resumen**

La presente investigación estudia el impacto de las acciones de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) en la fidelización del usuario en la Universidad La Salle de Arequipa. Siendo las acciones de RSU de naturaleza diversa, este proyecto se ha enfocado en el impacto académico y de fidelización del programa de mentoring, dirigido a los estudiantes del primer semestre. Se ha seguido un diseño de investigación mixto que combina información cuantitativa y cualitativa. La recolección de datos cuantitativos incluye la aplicación de encuestas a 53 estudiantes que participaron del programa de mentoring. Los datos cualitativos incluyen entrevistas en profundidad a 17 estudiantes y a la jefa del departamento de Psicopedagogía. Los resultados de los datos cuantitativos muestran un alto nivel de fidelización en los estudiantes según las dimensiones satisfacción, valor percibido, y experiencia del cliente. Además, el análisis de contenido de los datos cualitativos indica que el programa de Mentoring, como acción de RSU, tiene un impacto positivo en la fidelización de los estudiantes de la muestra.

*Palabras clave: responsabilidad social universitaria, fidelización del usuario, programa de mentoring, estudiantes universitarios de primer semestre.*



## **University Social Responsibility Actions as a user loyalty strategy at La Salle University in Arequipa, 2021**

### **Abstract**

This research project studies the impact of university social responsibility (USR) actions as a strategy for user loyalty at La Salle University in Arequipa. Since USR actions are diverse in nature, this project has focused on the academic and loyalty impact of the mentoring program, addressed to the first semester students. A mixed method research has been followed since quantitative and qualitative data have been gathered. The qualitative data was collected by utilizing a survey among 53 students who were participants of the mentoring program. The qualitative data was collected by interviewing 17 students and the head of the Department of Psychopedagogy. The quantitative data indicate a high level of loyalty among the students according to the dimensions of satisfaction, perceived value, and customer experience. In addition, qualitative content analysis indicates that mentoring, as an USR action, has a positive impact on the loyalty of the students of the sample.

*Keywords: university social responsibility, user loyalty, mentoring, first-year college students.*

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **CIENTÍFICA BÁSICA**

#### **Planteamiento del Problema de Investigación Científica**

La finalidad de esta investigación es conocer el impacto de los esfuerzos y recursos dirigidos a la acción de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) de la Universidad La Salle que es el programa de Mentoring, pero para comprender que es RSU debemos partir del concepto de RSE.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE) según Vives (2004), son prácticas de la empresa como parte de su estrategia como complementariedad y apoyo de las principales actividades empresariales busca promover a los stakeholders a través de cumplir más allá de las reglas y regulaciones.

Según Morell (2019), la RSE es definida por la combinación de actos por parte de la empresa para ofrecer soluciones ambientales, sociales incorporándose a sus procedimientos comerciales y en su relación con los stakeholders con una planificación estratégica.

La RSE busca integrar el altruismo, la lealtad de la comunidad a manera de asegurar la sostenibilidad y competitividad de la empresa, provocando un proceso positivo económico y productivo en el contexto social (Morell, 2019).

Díez et. al, (2013) nos dice que la RSE apoya la diferencia entre servicios y productos de una organización creando el valor de marca positiva dando una buena reputación, de este modo las empresas consiguen apoyo de los stakeholders, dispone

de un mejor trato con los proveedores, entablar un mejor acercamiento a proveedores e inversores, incrementa el éxito organizacional.

Las Universidades no pueden ser ajenas al concepto de Responsabilidad Social Empresarial ya que son organizaciones que están comprometidas con la formación humana y académica, y el propósito de investigación tiene impactos en la sociedad contribuyendo en la generación de forma organizacional, educativa y social (Didier, 2014)

La Responsabilidad Social Universitaria (RSU) es fundamental ya que contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad, según el artículo 124 de la actual Ley Universitaria. El artículo 125 obliga a preservar un presupuesto mínimo de inversión de 2% en RSU y dicha acción forma parte de las acciones de acreditación.

La RSU fortalece a las instituciones universitarias, pues aparte de aumentar su calidad en el rendimiento del servicio educativo, posicionar su imagen corporativa y reputación ya que la comunidad y otros stakeholders la perciben como una organización preocupada por su entorno, tanto social como humano.

La mayoría de las universidades privadas son percibidas como instituciones que solo buscan ingresos por matrículas, pensiones, y otras acciones, lo cual puede constituir un riesgo en la reputación y el posicionamiento de estas organizaciones, además de dificultar la identificación de los estudiantes con su alma mater.

La Universidad La Salle (ULASALLE), por el contrario, muestra preocupación por el éxito académico de sus alumnos a través de diversas acciones de

apoyo, siendo esta característica una ventaja diferencial de ULASALLE. Los alumnos, al ver que la universidad se compromete en apoyarlos en sus esfuerzos por mejorar su rendimiento, pueden valorar el hecho de no ser vistos como meros clientes, sino que su institución se organiza para lograr aprendizaje y formación integral.

Entre las varias acciones que la ULASALLE desarrolla, para apoyar a sus estudiantes como elemento diferenciador, está el programa de voluntariado conocido como Mentoring. Dicho programa tiene como objetivo disminuir el rezago y deserción de los estudiantes.

El mentoring es una estrategia de apoyo a los estudiantes en su primer año de universidad ofrecida por alumnos del tercer año en adelante para efectivizar la integración académica y social en estudiantes que pasan de la secundaria a la educación superior. Con el objetivo de disminuir la inseguridad de los nuevos estudiantes frente a un ambiente educativo desconocido para ellos, dando al programade mentoring una perspectiva de estructura y orientación llegando así a fidelizar al estudiante.

El problema a estudiar en la presente investigación es que no se sabe si los esfuerzos desplegados por la ULASALLE son valorados por sus usuarios. La ULASALLE destina importantes recursos al desarrollo del mentoring como acción de RSU. Siendo una de las finalidades de la RSU incrementar el nivel de fidelización de los usuarios, el objetivo de este trabajo consiste en conocer el impacto del programa de mentoring en la generación de intangibles como valor de marca, posicionamiento, mejor percepción de los usuarios, fidelización por la institución, entre otros.

De no ser el caso, es necesario recomendar a la ULASALLE el cambio de estrategia para mejorar su posicionamiento frente a sus usuarios. Asimismo, el resultado de esta investigación podría arrojar pistas para el diseño de una estrategia de marketing relacional en dicha institución superior.

En conclusión, el presente proyecto de investigación busca investigar el impacto de las acciones de RSU, específicamente el programa de mentoring, en la fidelización de los usuarios de la Universidad La Salle ya que con esto se conocerá si realmente los esfuerzos y recursos están siendo dirigidos de forma eficiente y logran un impacto en la fidelización de los alumnos universitarios.

### ***Variables de Estudio***

**Definición de RSU.** La responsabilidad social universitaria se define como “la gerencia ética e inteligente de los impactos que genera la organización en su entorno humano, social y natural (BID, 2005).

Se debe trabajar en un enfoque de gestión basado en los stakeholders, tomando decisiones estratégicas donde se tenga en cuenta los intereses de los diferentes agentes sociales, creando un compromiso entre los intereses de los grupos que integran las universidades y los objetivos de la institución en su conjunto.

**Deserción universitaria.** La deserción universitaria es “la suspensión o abandono definitivo o temporal de la carrera en una institución o Universidad, provocado por factores de tipo social, familiar e individual.” (Betancur & Castaño, 2008). La deserción universitaria es un problema generalizado, que se presenta en universidades públicas y privadas, y que tiene costos a la sociedad ya que es la causa principal del bajo rendimiento en los programas de pregrado del Perú. Se debe analizar las acciones y decisiones que podrían influir en la deserción de un alumno por la influencia de profesores, personal administrativo, compañeros, etc.

La deserción es el último eslabón en la cadena del fracaso universitario. Antes de desertar, el alumno probablemente quedó rezagado por desaprobación de cursos, con lo que se alargó su trayecto para obtener un título, bajó su autoestima y comenzó a perder la esperanza en la educación que lo llevaría a un título profesional. El impacto de la deserción a nivel universitario afecta los niveles académicos en la educación, el esfuerzo por elevar los niveles de formación de los recursos humanos y mejorar la competitividad; debido a que ser desertor universitario retrasa los avances socioeconómicos y tecnológicos, porque minimiza la producción de investigación científica que ayuda al progreso del país.

La deserción universitaria en el Perú alcanza una tasa del 17% del problema en educación, según Logros (2011). Las tres causas más determinantes en la deserción de estudiantes en primer año universitario son: problemas vocacionales, situación económica de sus familias, y rendimiento académico. Estas brechas incluyen expectativas no definidas, escasos hábitos de estudios, metodologías de

enseñanza y aprendizaje de la universidad comparada con la de colegios, entre otras limitaciones.

Parte de las causales de deserción tienen su origen en la propia institución: ambientes hostiles de desarrollo estudiantil o escasamente acogedores, planes de estudios rígidos, métodos de enseñanza y aprendizaje incongruentes con perfil de los alumnos aceptados, etc. Tinto (1987) desarrolló su teoría de la deserción de los estudiantes.

Según este autor, la decisión individual de permanencia en la universidad depende de un conjunto de variables determinadas: conocimientos académicos en el colegio, variables socioeconómicas y culturales previas, metas y compromisos de los estudiantes, los factores institucionales también determinan la decisión de deserción, la integración e involucramiento de los estudiantes en las actividades académicas, sociales, e institucionales.

En el nivel social, la deserción contribuye a perpetuar el círculo de la pobreza y aumentar el desempleo. En el nivel institucional afecta negativamente los índices de eficiencia y calidad, y disminuye los ingresos provenientes de matrículas y pensiones. En el ámbito personal, la deserción genera sentimientos de frustración y fracaso en las personas y limita sus posibilidades de desarrollo e inserción social.

En el ámbito económico, cuando los beneficios sociales y económicos generados por los estudios universitarios son percibidos como inferiores a los derivados de actividades alternas, los estudiantes optan por retirarse. La capacidad o incapacidad para solventar los costos de los estudios universitarios también son una causal de deserción. Los subsidios constituyen una forma de influir sobre la

deserción, cuando se dirigen a los grupos que presentan limitaciones reales para continuar sus estudios.

Los estudiantes con bajo rendimiento académico abundan. Por el contrario, escasean los estudiantes que aprueban todos los cursos en el semestre. La vida universitaria exige al estudiante un ajuste social e intelectual y la mayor parte de los estudiantes atraviesan la transición de la educación secundaria a educación superior con éxito, hay algunos que afrontan esta transición con dificultad entonces no concluyen sus estudios en la carrera ya sea por una deficiente orientación vocacional o carencia de información de lo que la carrera les podía dar y los verdaderos alcances de esta, aparte de la falta de formación y malos hábitos que resultan en una deficiencia académica del alumno.

Disminuir los problemas de deserción implica estudiar la malla curricular, analizar qué conocimiento se transmite, descubrir sus dificultades, problemas y las jerarquizaciones ocultas que definen cómo se entiende y valora el saber y su relación con la sociedad.

Esto implica la reforma de los sistemas de gobernanza y de rendición de cuentas de la universidad, en la medida que se necesita una reestructuración y la reformulación de los impactos en el contexto universitario, todo ello para que la institución educativa pueda crear valor.



**El marketing relacional y fidelización.** El marketing relacional según Morgan y Hunt (1994), sostiene que se puede explicar como un conjunto de actividades de marketing para desarrollar, erigir y conservar con éxito intercambios basados en relaciones.

Proceso que tiene como finalidad forjar a largo plazo relaciones con los stakeholders, lo cual permitirá la creación de valor para una satisfacción mutuamente beneficiosa (Kotler & Keller, 2016).

Considerada como una disciplina de comunicación, el cual se basa en la planeación y creación de formas de comunicación individual y personalizada, con el propósito de alcanzar una respuesta directa de los usuarios y generar con estos una relación a largo plazo (De Azevedo, Pomeranz, & M., 2010).

Vázquez y Trespalacios (1998) nos señala que la competencia en procesos tecnológicos e innovación por parte de las empresas han conseguido que cualquier atributo adicional sea algo esperado y básico por los usuarios en vez de un valor agregado, para adquirir una ventaja competitiva se desarrolla la estrategia de fidelización siendo este uno de los pilares del marketing relacional.

La importancia del marketing relacional es que permite que las instituciones conozcan a sus usuarios para establecer un valor agregado a sus necesidades y obtener el máximo rendimiento posible. Además, permite crear una relación a largoplazo con sus usuarios, de esta forma podrá competir y ofrecerles nuevas propuestasde negocio (Barrón, 2011).

La fidelización de los usuarios es una de las prioridades por parte de las organizaciones hoy en día, según Alfaro (2004), la fidelidad puede definirse como una postura propicia hacia la marca que se resulta en una repetición de actos de compra.

De esta forma se desarrolla una transformación del usuario respecto a la capacidad de la marca de satisfacer sus necesidades forjando confianza hacia la empresa y un aprendizaje.

Reichheld (2002) nos dice que la fidelización es el único recurso para obtener una productividad superior y sostenible. Volle y Mimouni-Chaabane (2010), sostienen que hay beneficios a partir de la fidelización que se advierten como son: ahorro monetario, exploración, entretenimiento, reconocimiento, y beneficios sociales.

La fidelización está relacionada al concepto de calidad y servicio, existen enfoques para las diferentes dimensiones en el servicio como clientes, proveedores, trabajadores, y calidad hacia los usuarios buscando exteriorizarse en todas las relaciones con el medio de la empresa logrando así una unión ventajosa.

Alet (2000), nos dice que las empresas deben ser competitivas e integrar a sus usuarios mediante la adaptación de sus necesidades, el marketing relacional se centra en captar la atención y conservar la relación con el usuario con indicadores como volumen de ventas o cuota de mercado, margen por cliente, etc.

El objetivo final del marketing relacional es mejorar los procesos para aportar valor a la empresa y los usuarios, en este sentido toda la organización debe tener orientación clara hacia el mercado aumentando así su éxito.

Según Alfaro (2004), el marketing relacional es un modelo de gestión que busca crear una relación duradera con el usuario, confianza y apoyo. Siendo su principal herramienta la fidelización del usuario basándose en la personalización de la atención, recojo de data e información importante para tomar decisiones.

La importancia del marketing relacional se centra en que debido a que los productos y servicios existentes en los mercados presentan semejanzas, el servicio personalizado o el desarrollo de productos a medida hacen la diferencia (Renart, 2002).

### ***Objetivos:***

**Objetivo General.** Establecer el impacto de las acciones de RSU de la Universidad La Salle en la fidelización de sus usuarios.

### **Objetivos Específicos:**

1. Establecer el nivel de fidelización de los estudiantes mentoreados de la Universidad La Salle (ULASALLE).
2. Establecer el nivel de fidelización de los estudiantes de la ULASALLE que sí recibieron acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica.
3. Establecer el nivel de fidelización de los estudiantes de la ULASALLE que lideraron acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica.

## ***Formulación del Problema***

**Pregunta de Investigación General.** ¿De qué manera el programa de mentoring, como acción de RSU, influye en la fidelización de los usuarios de la Universidad La Salle?

### **Preguntas Específicas:**

1. ¿Cuál es el nivel de fidelización de los estudiantes mentoreados de la Universidad La Salle?
2. ¿Cuál es el nivel de fidelización de los estudiantes de la ULASALLE que sí recibieron acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica?
3. ¿Cuál es el nivel de fidelización de los estudiantes de la ULASALLE que lideraron acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica?

## ***Hipótesis***

**Hipótesis General.** Las acciones de RSU de la Universidad La Salle impactan de forma positiva en la fidelización de sus usuarios.

### **Hipótesis Específicas:**

1. Existe un nivel de fidelización positivo de parte de los estudiantes mentoreados de la Universidad La Salle
2. Existe un nivel de fidelización alto y positivo de alumnos recibieron acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica.
3. Existe un nivel de fidelización alto y positivo de alumnos que lideran acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica

### ***Justificación***

La Universidad La Salle es una institución educativa que oferta actualmente cinco carreras universitarias y este rubro educativo actualmente tiene mucha competencia por ende es necesario que se adapte y establezca un plan para fidelizar a los alumnos atendiendo aspectos que generan inconformidad en ellos, atender estas necesidades es desarrollar estrategias como el programa de mentoring que faciliten el proceso de adaptación en el primer año universitario.

En ese sentido se plantea identificar el nivel de fidelización de los estudiantes mentores y mentoreados del programa de Mentoring para orientar los esfuerzos y recursos de la Universidad hacia la mejora de la experiencia universitaria de los alumnos.

Al presente no se conoce si el programa de mentoring impacta en la fidelización de los usuarios y el presente trabajo pretende llenar ese vacío de conocimiento. Finalmente, los resultados de la investigación proporcionarán oportunidades de investigaciones futuras.

## **CAPÍTULO II: REVISIÓN Y FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **Antecedentes**

Para la presente tesis se tuvo en cuenta diferentes investigaciones que tratan sobre la deserción estudiantil, Responsabilidad Universitaria que involucran diferentes planteamientos explicativos relacionados con el rendimiento universitario y ámbitos socioeconómicos, personales, etc.

En Estados Unidos, Bear y Jones (2017), publicaron un estudio de la Universidad Fairleigh Dickinson acerca de los factores que facilitan la satisfacción en un programa de mentoría virtual para alumnos de pregrado de la escuela de negocios de la Universidad de Northeastern. Se estudiaron diversas variables: el uso de redes por parte del alumno para encontrar un mentor por sí solo, la confianza depositada en el mentor, autoexamen del mentoreado hacia su mentor, el conocimiento del programa por parte del mentoreado y el nivel que el mentor realiza como modelo.

En el estudio participaron 198 alumnos de 12 cursos de comportamiento organizacional, quienes completaron instrumentos formados para evaluar las variables definidas. La información se analizó de forma cuantitativa mediante la ecuación estructural y los resultados mostraron una correlación positiva entre las variables y la satisfacción percibida en la relación de mentoría, en este estudio se destacaron las siguientes observaciones:

- Se confirma el potencial de los programas de mentoring en el desarrollo educativo, en especial en el contexto laboral.

- Se generó más satisfacción el haber escogido a sus propios mentores en lugar que sea de forma arbitraria o aleatoria, esto da al mentoreado un rol más activo en el proceso de asignación.
- Fomentar la creación de lazos de confianza en la relación y los autores señalan la importancia de esta al compartir ideas, pensamientos y experiencias ya que potencia una identificación con el mentor.

La Pontificia Universidad Católica de Perú (PUCP), con la orientación de François Vallaey, centra la RSU en la gestión inteligente de los impactos educativos, medioambientales, de construcción de conocimientos, laborales y sociales. La PUCP cuenta con el programa de Equipos de Acompañamiento Comunitario (EAC) que son equipos de voluntarios que operan en grupo junto con comunidades de manera habitual y en relación diferentes temas que estas plantean para el desarrollo de su bienestar psicosocial también incluyen a ex alumnos de las diferentes especialidades.

La Universidad Peruana Cayetano Heredia es una institución especializada en ciencias de la salud, ha difundido la relación de proyectos ganadores del III concurso de proyectos de responsabilidad social 2015, de los cuales se encuentra «el Hospital del Osito Teddy, un proyecto de acercamiento al paciente pediátrico y las estrategias de promoción de hábitos saludables a través del juego simulado en niños de educación inicial y primaria en Lima» y “SARUMI-Saneamiento Rural contra la Malnutrición infantil”.

La Universidad de Lima cuenta con diversas iniciativas, proyectos y programas en cada eje de la RSU que incluyen docentes, alumnos, comunidades, programas de voluntariados y alianzas estratégicas con otras instituciones como la

Asociación Educativa Convivencia en la Escuela que promueve la mejora en la calidad de vida especialmente docentes y alumnos en todo el país.

### ***Programa de voluntariado – mentoring***

Uno de los primeros testimonios de relación maestro-discípulo y, por tanto, de interacción entre mentores y alumnos en un contexto de aprendizaje tiene su origen en la mitología griega y en la épica homérica. La presencia e importancia de sus maestros, quienes no solo los forman y los preparan para enfrentarse a las hazañas de una vida heroica, sino que incluso realizan un seguimiento constante de las acciones de sus discípulos, participando cuando estos más les necesitan, el paradigma más característico y del que podemos extraer mayores conclusiones es el vínculo entre Méntor y Telémaco, en La Odisea.

Desde el punto de vista etimológico, el término griego “méntor” significa en latín “monitor”. El verbo “maneo” (mostrar, indicar) procede de la raíz indoeuropea man (pensar, saber). Según (Little, 1990) para los griegos el saber, hacer está relacionado a la acción y a través del cristianismo llegó al occidente y se transformó en “virtud”. Así pues, para los griegos en la educación está la clave para la evolución de una civilización.

El Informe del Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (2011) nos indica que la definición de voluntario incluye tres definiciones: disposición, motivación no monetaria y deseo de ayudar al prójimo. Según Arias (2008) el voluntariado no es una actividad exclusiva de los jóvenes universitarios, sino que debe involucrar a toda la administración universitaria.



Y cuando el voluntariado se realiza correctamente, se convierte en una herramienta de formación complementaria a la educación que se da en las aulas.

### **Fundamentación Teórica**

El proceso de acreditación universitaria hace énfasis en la responsabilidad social y en los estándares mínimos de calidad. La Ley 30220, Ley Universitaria, en el capítulo XIII, titulado Responsabilidad Social Universitaria (RSU), indica cómo las universidades deben gestionar sus impactos en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones: académica, de investigación y de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones. El texto de esta ley incluye la gestión del impacto producido por las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, sobre el ambiente, y sobre otras organizaciones públicas y privadas que se constituyen en partes interesadas.

Respecto al entorno en que se desenvuelven las universidades, la novedad más importante es el crecimiento del número de estudiantes, la expansión del sistema de educación superior para un número de instituciones que ofrecen programas de formación profesional que recientemente se han unido a la comunidad universitaria.

La razón de ser de una universidad es la legitimación del conocimiento ya que la sociedad no podría funcionar si tuviera que asegurarse de la legitimidad de los títulos profesionales y de la racionalidad de sus conocimientos, una universidad socialmente responsable, que garantiza la actividad científica y forme profesionales que rompan con la forma usual de hacer negocios (Valleys, 2014).

Una institución de educación superior produce impactos desde su campus y su personal, impactos de la formación que brinda a sus estudiantes; los impactos desde sus centros de investigación y los impactos que brotan de sus relaciones con el entorno social: sus redes, contrataciones, relaciones de extensión y de vecindario, participaciones sociales, económicas y políticas. (BID, 2014).

Una de las teorías que más influencia tiene en los estudios de estrategia organizacional, y según la cual se implementan las acciones de RSE, es la teoría de los stakeholders. Entre los stakeholders de la universidad está el personal administrativo, las comunidades aledañas a la instituciones, estudiantes, graduados y profesores, etc.

### ***Teoría de los grupos de interés***

Las expectativas por parte de los stakeholders son altas, quienes esperan constante aumento de beneficios, y es que las universidades son organizaciones que se enfrentan a un entorno cambiante como la expansión masiva de la educación superior; disminución del gasto público; diversificación de la oferta; internacionalización; comercialización y cambios provocados por el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC). Key. S. (1999)

El concepto de stakeholder se crea en el entorno empresarial y se define como los grupos sociales e individuos afectados de una u otra forma por la existencia y acción de la empresa, y que directa o indirectamente influye en la consecución de los objetivos de la organización. Key. S. (1999)

El origen de la teoría de los stakeholders se relaciona con la preocupación manifestada en el ámbito de la gestión empresarial, como por ejemplo las

obligaciones que las empresas tenían respecto a sus accionistas, empleados, proveedores, usuarios o cualquier otro grupo cuya relación sea por razones económicas. Entonces, se manifiesta en el contexto empresarial un vínculo existente entre la teoría de los stakeholders y el compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa como un mecanismo que agilice el proceso de toma de decisiones estratégicas (Aguilera, 2012).

En el ámbito universitario es aplicable la teoría de los stakeholders dado que las organizaciones son sistemas, y la instauración de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU) requiere la colaboración tanto de las comunidades locales y regionales como del personal universitario y de los estudiantes. Las universidades tienen una clara vocación pública y de responsabilidad social. Las universidades son también organizaciones, que forman a los futuros profesionales que laborarán en las empresas, a los futuros ciudadanos que tendrán que promover democráticamente los derechos humanos, y a los futuros funcionarios que tendrán a su cargo el bien común en nuestro mundo globalizado.

## **CAPÍTULO III: MÉTODO**

### **Tipo de Investigación**

La investigación tuvo como objeto establecer el impacto de las acciones de RSU de la Universidad La Salle en la fidelización de sus usuarios.

Tiene un diseño no experimental. Rodríguez y Valderiola (2010) señalan que el diseño no experimental consta de investigaciones en las que el investigador no tiene ningún control sobre las variables independientes, se observan los fenómenos en su ambiente.

Consta de dos variables Fidelización y Responsabilidad Social Universitaria.

### **Técnica**

Para Bernal (2010) la encuesta es una técnica de recolección de datos, la cual se basa en un cuestionario que se prepara con el objetivo de obtener información de los usuarios. Y también nos afirma que el cuestionario es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables creada para producir información relevante e importante de la unidad de análisis reuniendo información veraz y útil, con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.

La encuesta de Fidelización de los usuarios fue empleada para acopiar datos. La muestra serán diferentes estudiantes voluntarios que recibieron apoyo de los mentores de las diferentes carreras de los semestres en la que se implementó el programa de mentoring.

Otra técnica considerada para la presente tesis son las entrevistas y nos señala Hurtado (2000), que la entrevista es comprendida como una conversación en la cual consta un entrevistado y un entrevistador donde el último realiza determinadas interrogantes con la intención de recopilar datos sobre un tema en particular.

Y las entrevistas a los participantes del programa de mentoring son para recopilar información que permitan determinar el tipo de experiencia y aportes de los mentores en el transcurso del programa de mentoring (voluntariado), identificar elementos históricos, principios, logros y dificultades del programa de mentoring de la Universidad La Salle.

### **Población**

La población es la agrupación de individuos o casos que tienen en común ciertas cualidades o características las cuales se desean investigar (Jany, 1994). En la presente tesis, la población incluye un grupo de estudiantes de pregrado de las carreras de Administración y Derecho quienes han conocido el programa de mentoring que la universidad ofrece y cuya apreciación se quiere analizar. El número aproximado de miembros de esta población son 300 alumnos.

### **Muestra**

En cuanto a la muestra, se han incluido las respuestas de 53 estudiantes que participaron del programa de mentoring. Los datos cualitativos incluyen entrevistas en profundidad a 17 estudiantes y a la jefa del departamento de Psicopedagogía

## Unidades informantes

En referencia a las unidades informantes, estos son aquellas personas que tienen facilidad a la información o cuentan con bastante experiencia y conocimientos sobre el programa de Mentoring, los cuales se convierten en individuos imprescindibles que comparten información a la investigación y una vista más extensa para el análisis del proyecto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Las unidades informantes para la recolección de datos desde el punto de vista cualitativo son, primeramente, la Lic. Giuliana Salinas Linares, coordinadora que dirige el programa de mentoring, en segundo lugar, los coordinadores de carrera, y en tercer lugar los mentores alumnos que participaron que han contado con muchas ocasiones para conocer todas las cualidades que comprenden el programa de Mentoring que la universidad brinda, estableciendo su nivel de fidelización.

**Tabla 1**

*Participantes en el recojo de información*

<b>Participantes en el Recojo de Información</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Encuestados</b>
Mentores	12	-
Mentoreados	5	53
Unidades Informantes	1	-

*Nota. Elaboración propia*

## Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó cuatro instrumentos. El primero es una encuesta que se aplicó a los 53 estudiantes de primer año; el segundo, el tercer y el cuarto instrumento son guías de entrevistas.

El primer instrumento fue la encuesta, un método utilizado para la recopilación de información. Se aplica el instrumento creado por la Lic. Cintia ElviraLucas Pacheco para optar por el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Norbert Wiener de la ciudad de Lima en el año 2019, con la tesis titulada Customer Experience Management para la fidelización de los estudiantes de una universidad privada 2019, tuvo 3 jurados expertos que valoraron el instrumento como aprobada en la ciudad de Lima.

El instrumento para el cuestionario se conforma con veinte premisas, por medio de la cual los alumnos pueden expresar su nivel de fidelización en una escala de cinco alternativas, desde Totalmente en desacuerdo a Totalmente de acuerdo.

Este instrumento también se sometió a juicio de expertos en la Universidad La Salle, siendo aprobada en la ciudad de Arequipa en el año 2021.

## **Tabla 2**

### *Validación de Instrumento*

	<b>Expertos</b>	<b>Criterio</b>
1	Mg. Céspedes Elguera, José Gálax	FAVORABLE
2	Mg. Carpio Segura, Diego Eliseo	FAVORABLE

*Nota. Elaboración propia*

Para el segundo, tercer y cuarto instrumento se aplicó una guía de entrevistas, las cuales abarcan preguntas para aplicar durante la entrevista, con el objeto de dirigir la conversación durante la entrevista y lograr información importante sobre los problemas planteados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Estas fichas o guías de entrevistas permiten detectar y tener en cuenta los aspectos más importantes que

deben ser extendidos durante la entrevista. Se entrevistó a 18 participantes del programa de mentoring, siendo 12 mentores, 5 mentoreados y 1 unidad informante la Mg. Giuliana Salina Linares.

- La guía de entrevistas unos son para los organizadores del programa de mentoring y consta de 15 preguntas.
- La guía de entrevistas dos son para los mentores del programa de mentoring y consta de 15 preguntas.
- La guía de entrevistas dos son para los mentoreados del programa de mentoring y consta de 15 preguntas.



## Proceso de recolección de información

**Tabla 3**

*Matriz de categorización de Fidelización*

<b>Categoría problema: Fidelización</b>	
Subcategoría	Indicadores
Satisfacción	Enseñanza
	Exigencia académica
	Infraestructura
	Servicios complementarios
Valor percibido	Propuesta de valor
	Inversión
	Relación de largo plazo
	Valor agregado
Experiencia del cliente	Comunicación
	Atención al estudiante
	Identificación
	Recomendación
<b>Categoría Solución</b>	
Customer Experience Management	
<b>Categorías Emergentes</b>	
Comodidad	
Consistencia	

*Nota. Customer Experience Management para la fidelización de los estudiantes de una universidad privada 2019, C. Lucas (2019).*

Se aplican cuatro instrumentos siendo la encuesta el primero, se encuestan a 53 estudiantes. Este proceso se realizará de manera anónima y confidencial, con el finde conocer las diversas opiniones de los estudiantes y determinar su nivel de fidelización con respecto a la acción de RSU.

Y para el resto de los cuatro instrumentos se entrevistan voluntariamente a mentores, mentoreados y la unidad informante. Con la aplicación del instrumento (guías de entrevistas) para la organizadora del programa de mentoring, mentores y mentoreados respectivamente, se entrevistó virtualmente mediante reuniones de Google Meet a 17 estudiantes y a la Mg. Giuliana Salina Linares.

Cada entrevistado desarrolló adicionalmente las guías de entrevista de manera personal, este proceso se llevó a cabo con el objeto de reunir diferentes criterios de los diferentes integrantes del programa de mentoring de manera que se pueda realizar el análisis a continuación.

### **Método de análisis de información**

Para el análisis de los datos cuantitativos se emplea estadística descriptiva utilizando el programa Excel, donde se ingresa y procesa los resultados obtenidos tras la utilización de la encuesta, donde se obtuvo la frecuencia, promedio y porcentaje de las respuestas de las encuestas que nos ayuda a visibilizar los resultados del nivel de fidelización. Se realizó el Diagrama de Pareto en el cual se pudo determinar puntos críticos en el análisis cuantitativo.

Y para el estudio de los datos cualitativos, se emplea el análisis textual donde se resaltaron las respuestas comunes entre los entrevistados y se hace diferencia entre mentores y mentoreados, se realizará de manera cualitativa el impacto del mentoring sobre la fidelización.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Descripción de resultados cuantitativos

A través de la utilización de cuestionarios, se sondeó a 53 estudiantes, 15 hombres y 37 mujeres todos ellos alumnos de pregrado de la Universidad La Salle, entre mentores y mentoreados. Este proceso se desarrolló de manera anónima y confidencial, con el propósito de comprender los diferentes puntos de vista de los estudiantes y establecer su nivel de fidelización en consideración al servicio educativo. A continuación, se describe los datos logrados:

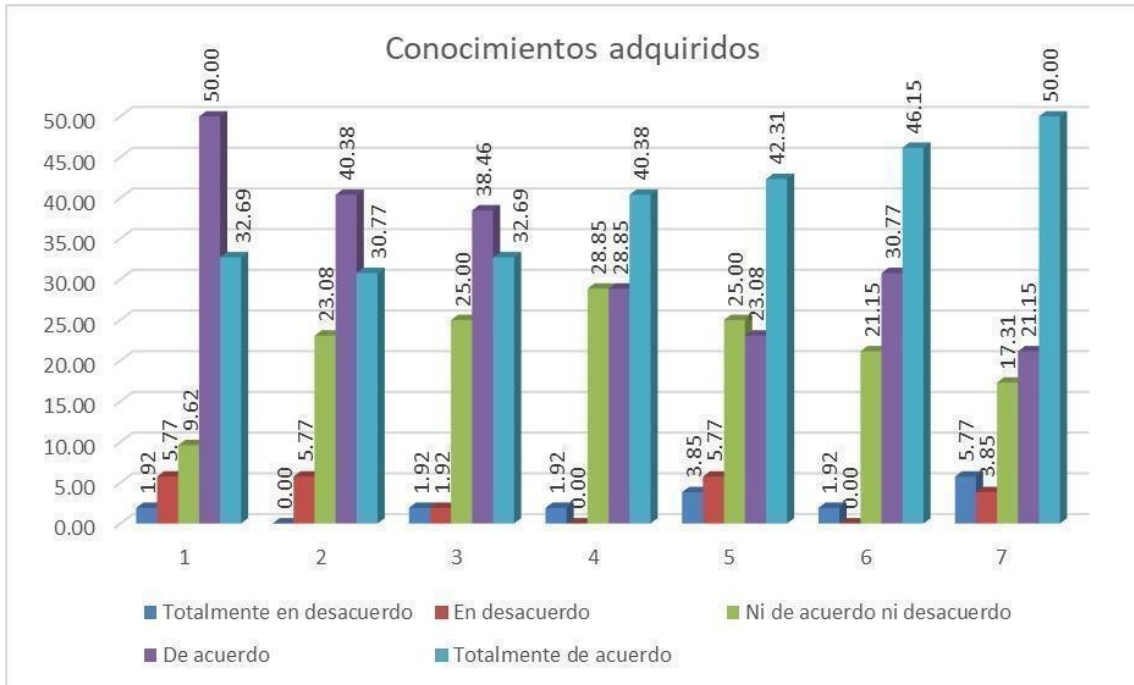
**Tabla 4**

*Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría satisfacción de los estudiantes de la Universidad La Salle 2021*

Item	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La calidad de enseñanza ha cubierto sus expectativas	1	1.92	3	5.77	5	9.62	26	50.00	17	32.69
2. La metodología empleada por los docentes facilita la comprensión de las asignaturas	0	0.00	3	5.77	12	23.08	21	40.38	16	30.77
3. El nivel de exigencia académica concuerda con los requerimientos de la realidad actual	1	1.92	1	1.92	13	25.00	20	38.46	17	32.69
4. Los ambientes dentro de la universidad son adecuados para recibir el servicio de enseñanza	1	1.92	0	0.00	15	28.85	15	28.85	21	40.38
5. Existen ambientes comunes cómodos donde se puede estudiar y esperar durante los tiempos libres	2	3.85	3	5.77	13	25.00	12	23.08	22	42.31
6. Los Talleres artísticos y deportivos promovidos por la universidad aportan a su formación integral como profesional.	1	1.92	0	0.00	11	21.15	16	30.77	24	46.15
7. Los servicios al estudiante (Servicios médicos, psicopedagógicos, servicio social, biblioteca y seguridad) son confiables y le brindan atención	3	5.77	2	3.85	9	17.31	11	21.15	26	50.00

**Figura 1**

*Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría satisfacción de los estudiantes de la Universidad La Salle 2021*



La tabla 4 y la figura 1 muestran un notable nivel de satisfacción de los alumnos frente a las preguntas 1, 2 y 3 que se refieren a la calidad de la enseñanza, metodología y exigencia académica de la Universidad La Salle.

Asimismo, en la tabla 4 y figura 1 se puede apreciar que en las preguntas 4, 5, 6 y 7 destaca la opinión positiva del alumno respecto a la infraestructura y servicios complementarios.

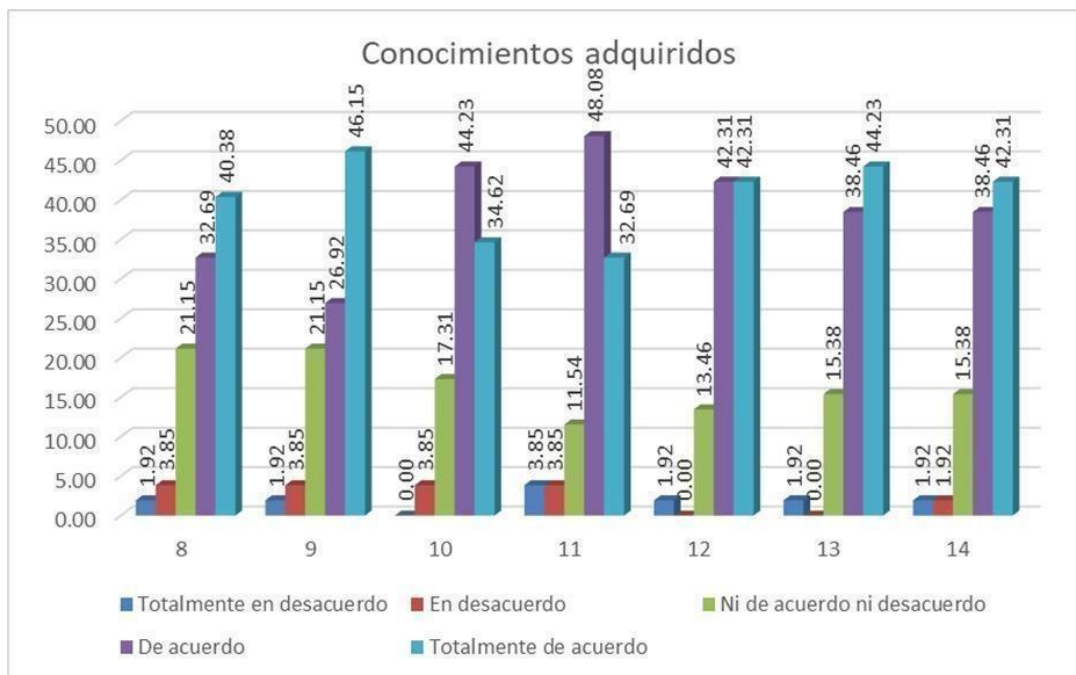
**Tabla 5**

*Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría valor percibido por los estudiantes de la Universidad La Salle 2021*

Item	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. El conjunto de los servicios y beneficios ofrecidos corresponden a una propuesta de valor diferenciada.	1	1.92	2	3.85	11	21.15	17	32.69	21	40.38
9. La universidad cuenta con una buena y renovada imagen institucional	1	1.92	2	3.85	11	21.15	14	26.92	24	46.15
10. Considera que la inversión realizada es acorde al valor percibido del servicio educativo recibido	0	0.00	2	3.85	9	17.31	23	44.23	18	34.62
11. Si tuviera que realizar otros cursos, conferencias o estudios de formación continua consideraría a la universidad como primera opción	2	3.85	2	3.85	6	11.54	25	48.08	17	32.69
12. Se promueven actividades, charlas y conferencias para fomentar el desarrollo profesional en los estudiantes	1	1.92	0	0.00	7	13.46	22	42.31	22	42.31
13. La universidad se preocupa por el desarrollo de las competencias de sus estudiantes	1	1.92	0	0.00	8	15.38	20	38.46	23	44.23
14. La universidad mantiene una comunicación efectiva con los estudiantes	1	1.92	1	1.92	8	15.38	20	38.46	22	42.31

**Figura 2**

*Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría valor percibido por los estudiantes de la Universidad La Salle 2021*



En relación a la subcategoría valor percibido, en la tabla 5 y figura 2 se observa que en la pregunta 9, las afirmaciones de 46% totalmente de acuerdo son sobre la imagen institucional renovada, correspondiente a los ítems de valor agregado; y en la pregunta 13 un 44% muestra estar totalmente de acuerdo con la afirmación que la institución muestra interés por la mejora de las habilidades de los estudiantes.

Y el resultado más representativo es la pregunta 10 con el 44% de alumnos de acuerdo que la inversión realizada es acorde al servicio educativo recibido junto con la pregunta 11 que nos indica que el 48% de alumnos están de acuerdo que si tuvieran que escoger una institución de enseñanza o asistir a conferencias consideraría a la Universidad La Salle como primera opción. Esta es una muestra de que los estudiantes están considerablemente conformes con los indicadores de valor.

También que son objetivos al escoger la Universidad La Salle ya que la comparan los beneficios con otras instituciones y toman la decisión más alineada con el servicio esperado.

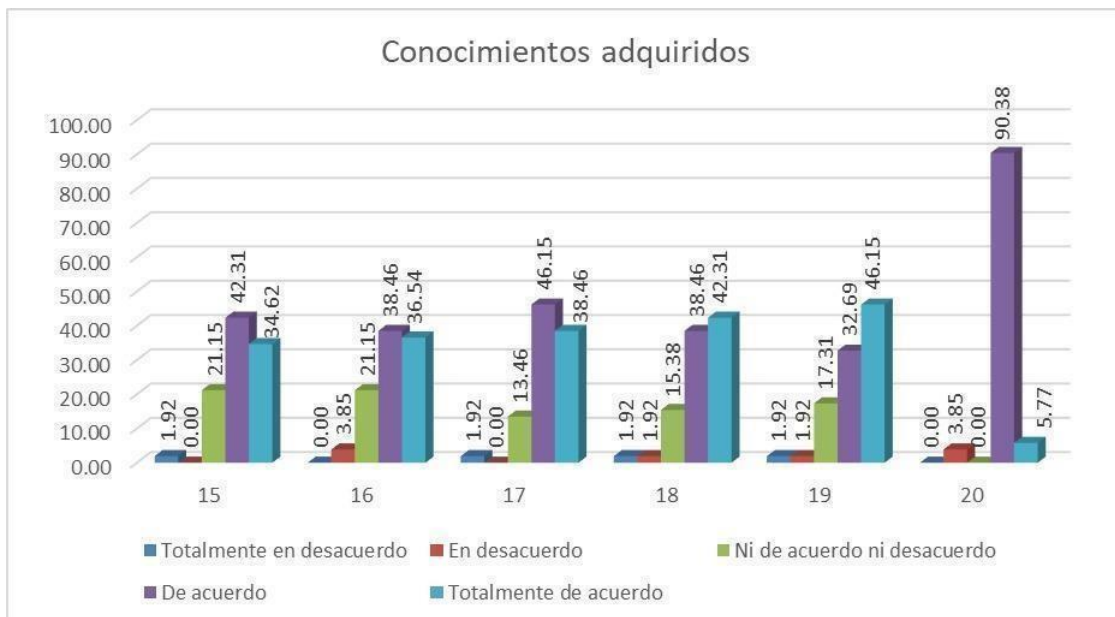
**Tabla 6**

*Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría experiencia del cliente de una universidad privada 2021*

Item	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15. Se comparte oportunamente las actividades, logros y mejoras a través de los medios informativos	1	1.92	0	0.00	11	21.15	22	42.31	18	34.62
16. Se recibe abiertamente los comentarios y sugerencias como oportunidades de mejora para la gestión universitaria.	0	0.00	2	3.85	11	21.15	20	38.46	19	36.54
17. El personal administrativo brinda atención de manera amable, preocupada y orientada al bienestar del estudiante.	1	1.92	0	0.00	7	13.46	24	46.15	20	38.46
18. Ud. se siente identificado con la cultura organizacional de la universidad.	1	1.92	1	1.92	8	15.38	20	38.46	22	42.31
19. Cuando la universidad obtiene un éxito, Ud. siente como si este fuere suyo	1	1.92	1	1.92	9	17.31	17	32.69	24	46.15
20. Si se le presenta la oportunidad, recomendaría la universidad a sus amigos y familiares.	0	0.00	2	3.85	0	0.00	47	90.38	3	5.77

**Figura 3**

*Frecuencias y porcentajes de los indicadores respectivos a la subcategoría experiencia del cliente de una universidad privada 2021*

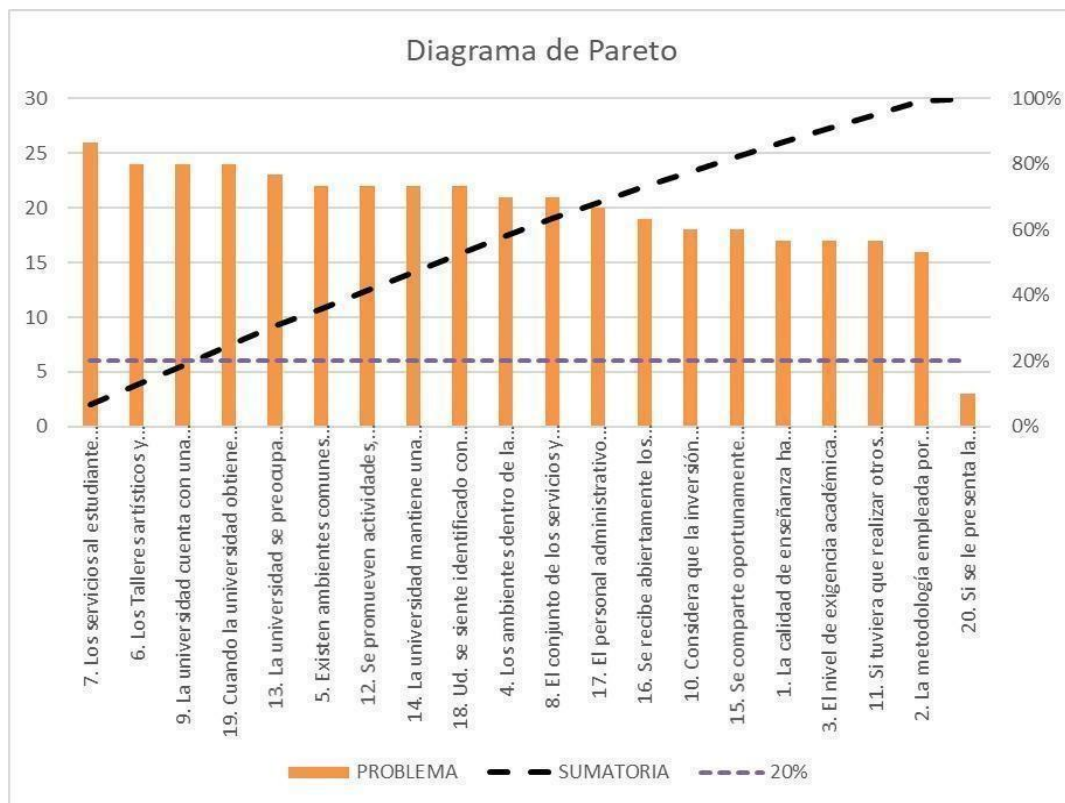


En la tabla 6 y figura 3 se observa que las preguntas 17, 19 y 20 que concierne a los ítems de identificación y recomendación, los resultados que sobresalen son de totalmente de acuerdo y de acuerdo en un 46%, 46% y 90% correspondientemente indicando que los alumnos se identifican con su institución y sugieren esta institución educativa a personas de su entorno.

Las preguntas 15 y 16 tienen una actitud positiva ante el indicador de comunicación ya que indica que hay un flujo de información efectivo y oportuno con los estudiantes y la Universidad La Salle. La pregunta 18 indica que el 42% de los alumnos se sienten identificados con la cultura organizacional.

#### Figura 4

*Pareto de la categoría Fidelización de los estudiantes de una universidad privada 2021*





**Tabla 7**

*Pareto de la categoría Fidelización de los estudiantes de una universidad privada 2021*

Item	Frecuencia	%	Acumulado	Acumulado %
7. Los servicios al estudiante (Servicios médicos, psicopedagógicos, servicio social, biblioteca y seguridad)	26	6.57%	26	6.57%
6. Los Talleres artísticos y deportivos promovidos por la universidad aportan a su formación integral como	24	6.06%	50	12.63%
9. La universidad cuenta con una buena y renovada imagen institucional	24	6.06%	74	18.69%
19. Cuando la universidad obtiene un éxito, Ud. siente como si este fuere suyo	24	6.06%	98	24.75%
13. La universidad se preocupa por el desarrollo de las competencias de sus estudiantes	23	5.81%	121	30.56%
5. Existen ambientes comunes cómodos donde se puede estudiar y esperar durante los tiempos libres	22	5.56%	143	36.11%
12. Se promueven actividades, charlas y conferencias para fomentar el desarrollo profesional en los estudiantes	22	5.56%	165	41.67%
14. La universidad mantiene una comunicación efectiva con los estudiantes	22	5.56%	187	47.22%
18. Ud. se siente identificado con la cultura organizacional de la universidad.	22	5.56%	209	52.78%
4. Los ambientes dentro de la universidad son adecuados para recibir el servicio de enseñanza	21	5.30%	230	58.08%
8. El conjunto de los servicios y beneficios ofrecidos corresponden a una propuesta de valor diferenciada.	21	5.30%	251	63.38%
17. El personal administrativo brinda atención de manera amable, preocupada y orientada al bienestar del	20	5.05%	271	68.43%
16. Se recibe abiertamente los comentarios y sugerencias como oportunidades de mejora para la gestión	19	4.80%	290	73.23%
10. Considera que la inversión realizada es acorde al valor percibido del servicio educativo recibido	18	4.55%	308	77.78%
15. Se comparte oportunamente las actividades, logros y mejoras a través de los medios informativos	18	4.55%	326	82.32%
1. La calidad de enseñanza ha cubierto sus expectativas	17	4.29%	343	86.62%
3. El nivel de exigencia académica concuerda con los requerimientos de la realidad actual	17	4.29%	360	90.91%
11. Si tuviera que realizar otros cursos, conferencias o estudios de formación continua consideraría a la	17	4.29%	377	95.20%
2. La metodología empleada por los docentes facilita la comprensión de las asignaturas	16	4.04%	393	99.24%
20. Si se le presenta la oportunidad, recomendaría la universidad a sus amigos y familiares.	3	0.76%	396	100%
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>100%</b>		

El Principio de Pareto establece que, de forma general, el 20% del esfuerzo produce el 80% de los resultados.

En el análisis de Pareto, a través de la tabla 7 y figura 4, se determinó la primera premisa a tratar siendo los servicios al estudiante (Servicios médicos, psicopedagógicos, servicio social, biblioteca y seguridad) son confiables y le brindan atención oportuna correspondiente a la categoría valor percibido que es uno de los indicadores claves e importantes de la tesis. Este aspecto indica que los alumnos consideran que no se brinda o desconocen los servicios al estudiante de la Universidad La Salle puede ser por la coyuntura actual ya que algunos de estos servicios al estudiante requieren reunión presencial, pero se podría modernizar los procesos ya que no se perciben mejoras virtuales implementadas al respecto.

Junto con la pregunta en concordancia si los talleres artísticos y deportivos aportan a su formación perteneciente a la subcategoría satisfacción, no se encontró información de actualización o algún plan de mejora.

En último término, el tercer indicador en la presente tesis es si la institución tiene una notable imagen referente también a la categoría valor percibido como el primer ítem el cual puede ser resultado de la coyuntura actual ya que no se otorgó una atención u orientación a los alumnos ingresantes por lo que la mayoría no percibe como actualizada la imagen institucional.

## **Descripción de resultados cualitativos**

### ***1. Programa del Voluntariado Universitario Lasallista de Mentoring***

Se precisa claramente que el Voluntariado forma parte fundamental de los programas de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), tomamos como objeto estudio el programa de mentoring de la Universidad La Salle, que viene dirigiéndose

con la organizadora Mg. Giuliana Salina Linares, Jefe de departamento de psicopedagogía.

López (2009), propone seguir aspectos para la creación y desarrollo de un Programa de Voluntariado siendo:

- Identificación: Qué es voluntariado y cuál es su rol en nuestra institución.  
Formulación: precisa especificar los objetivos.
- Ejecución del plan.
- Seguimiento: se conoce la evolución y transformación del plan.

El programa de Mentoring de la Universidad La Salle se creó en el año 2018 y plantea los valores de brindar soporte al sistema académico ULASALLE a través de la orientación y acompañamiento académico, disminuir los porcentajes de deserción y fracaso universitario que son objetivos competentes para la presente investigación. También cuenta con otros fundamentos teóricos sobre los cuales se orienta el voluntariado en su ficha de entrevista situada en los Anexos.

## **2. *Proceso de convocatoria e ingreso al voluntariado***

Al iniciar cada ciclo de estudios se realiza una convocatoria para ser mentor. Se realiza una evaluación a los candidatos, se coordina con el departamento de Tecnología de la Información (TI) para que pueda brindar el listado de estudiantes matriculados y, con base en esta lista, se asigna un grupo no mayor a 12 estudiantes a cada mentor, en acuerdo con los coordinadores de mentoring por carreras, nos indica la Mg. Giuliana Salina Linares en la entrevista. La Coordinadora General del Sistema de Mentoring, Valeri Dalath Menéndez Sarmiento, responde a la pregunta: ¿Cómo

conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? A lo que ella responde que fue mediante compañeros de semestres mayores.

Y otros mentores que fueron entrevistados han manifestado que sí conocieron la existencia del programa mediante alumnos de semestres superiores que fueron o son sus propios mentores y algunos otros estudiantes futuros mentores se les invita a formar parte del programa mediante recomendaciones de compañeros o profesores y pocos casos son los de acudir a la oficina de Pedagogía por información o inscripción.

En este aspecto, es considerable realizar con la misma constancia y empeño el proceso de convocatoria para ser mentor mediante la publicación de la convocatoria en sitios informativos y difusión masiva por los diversos medios de comunicación de la Universidad, en tal manera que todos los alumnos tengan disponibilidad a dicha información.

Una vez que el alumno expresa su intención de ser voluntario, tiene lugar una entrevista en donde se habla especialmente de las aspiraciones e intereses del mentor, se averigua sobre sus destrezas y competencias, la carrera profesional a la cual pertenece, la disponibilidad de tiempo. En este ámbito la Coordinadora General del Sistema de Mentoring, muestra las diferentes vivencias del voluntariado. Y en su caso en particular la Mg. Giuliana Salina Linares la capacitó respecto a los objetivos del programa de Mentoring y cómo es que debería brindar sus sesiones al vincularse al voluntariado, además del reglamento de Mentoring y los recursos que puede utilizar.

### ***3. Cualificación de los voluntarios***

Los propósitos del sistema educativo del voluntariado según Aranguren (2001) pueden ser instrumentales, aquellos dirigidos únicamente a que el voluntario

realice bien su labor; o los de carácter importante, es decir, aquellos cuya finalidad que además de lograr que el voluntario ejecute eficazmente con su labor, uno de sus objetivos es desarrollo universal e íntegro como persona.

Se consultó a los mentores si recibieron algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor y respondieron afirmativamente con capacitaciones académicas y metodológicas, además talleres de liderazgo y oratoria.

Citando a una mentora en la entrevista, indicó que cuando ingresó al programa se optó por la modalidad de duplas de mentores, “Aprendí bastante en la práctica con mi dupla, ya que, a medida que llevábamos más sesiones, iba adquiriendo más conocimientos de él y mejorando mi metodología. Se podría decir que no solo fue una capacitación teórica, sino también práctica”. También tenemos la entrevista de otra mentora que manifiesta: “Sí, nosotros como mentores tenemos cada dos semanas sesiones con la coordinadora de Mentoring que nos guía, nos apoya en cómo mejorar nuestras sesiones, además también de charlas de la psicóloga y algunos profesores, todos con la finalidad de mejorar”.

#### **4. *Vincular Investigación y Voluntariado***

En todas las intervenciones del programa de Mentoring se realizó constantes cambios a partir de los conocimientos resultados de la investigación, nos comenta la organizadora Mg. Giuliana Salina Linares que se toma una encuesta a los alumnos mentoreados al final de cada semestre para valorar el nivel de satisfacción acerca del programa de Mentoring y aportó a esta tesis los resultados de las encuestas de las carreras de Derecho y Administración.

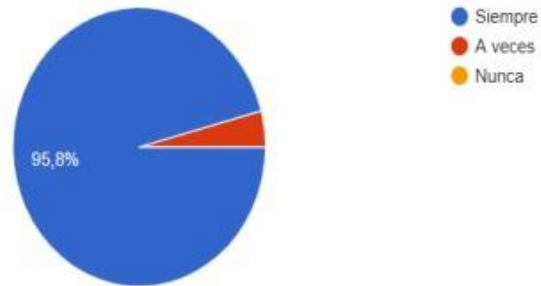
## Figura

Gráficos de las encuestas realizadas a alumnos mentoreados de Derecho de la Universidad La Salle 2020

### ENCUESTA DERECHO

¿Tu mentor asiste puntualmente a todas las sesiones?

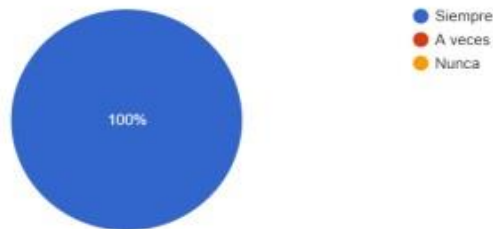
48 respuestas



Preguntas Respuestas 48 Configuración

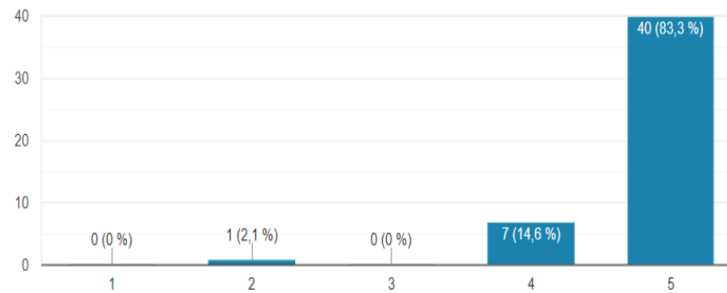
¿Tu mentor se expresa con claridad y respeto en todas las sesiones?

48 respuestas



¿Te agradaron las sesiones con tu mentor?

48 respuestas



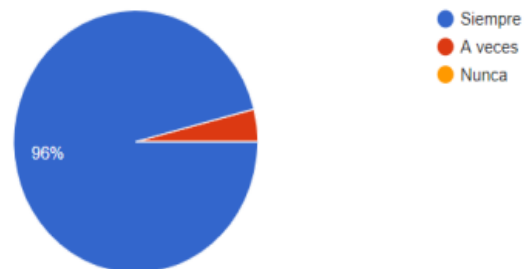
## Figura

Encuestas realizadas a los alumnos mentoreados de Administración de la Universidad La Salle 2020

### Encuesta Administración

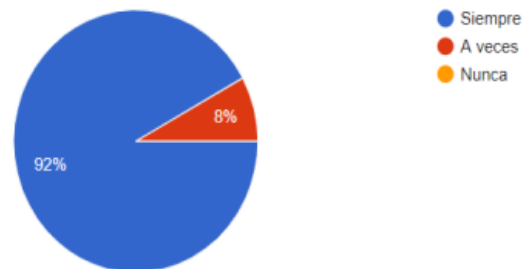
¿Tu mentor asiste puntualmente a todas las sesiones?

25 respuestas



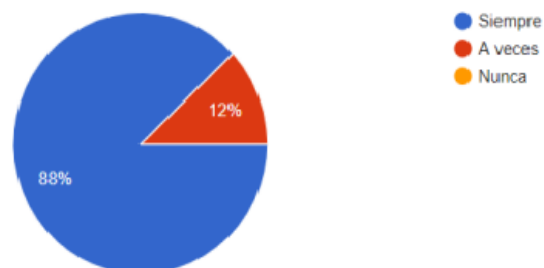
¿Tu mentor se expresa con claridad y respeto en todas las sesiones?

25 respuestas



¿Tu mentor facilita la comprensión de los temas tratados?

25 respuestas



## **RESULTADOS**

La organización y vinculación de la investigación y del programa de Mentoring propicia la elaboración de diagnósticos, uniformización de algunos procesos para que todos tengan experiencias similares, compartiendo sus puntos de vista de forma transparente teniendo como fin la mejora del programa. En la entrevista una ex mentora nos comparte su punto de vista sobre cómo ha sido comprendido el programa por la colectiva universitaria de la Universidad La Salle y cito: “Ha tenido muchos cambios desde sus inicios. Al inicio no tenía ni una calificación y muchas veces afectaba con la participación de los mentoreados. Ahora todo ha cambiado, ya tenemos sílabos, tenemos calificación, tenemos talleres y hasta concursos. Ya está tomando mucha más fuerza frente a la universidad. Y considero que eso se debe mucho a los frutos que está dejando el programa”.

Tomando los resultados del Diagrama de Pareto y analizándolo se pudo determinar que, del total de veinte preguntas que constituyen el cuestionario, tres preguntas resaltaron por su alto nivel de importancia: cuya premisa son los servicios al estudiante los cuales no visualizan la gestión o establecer las mejoras en base a estas. Además, con el ítem relacionado si los talleres artísticos y deportivos aportan a su formación correspondiente a la subcategoría de satisfacción. El último indicador más destacado es si la institución posee una notable y renovada imagen referente también a la categoría valor percibido no se brindó una guía o dirección a los alumnos ingresantes por lo que la mayoría no percibe como actualizada la imagen institucional no se sienten pertenecientes a la cultura organizacional de la institución, pudiendo ser consecuencia de obstáculos presentados en el periodo de su estancia universitaria.



En torno a la subcategoría valor percibido, se toma en cuenta que la propuesta de valor debe ser comunicada de manera clara, haciendo saber al alumno sobre la primera y tercera premisa; los servicios al estudiante, así como las herramientas y servicios que institución provee y la apreciación de una alta y renovada imagen de la Universidad La Salle.

En referencia de la subcategoría experiencia al cliente, se encuentra el indicador consistencia, término otorgado a la cualidad de otorgar una atención estandarizada según Grande (2014), aunque es verdad que el programa de Mentoring gracias a la articulación que hay con la investigación mediante las encuestas al final del semestre y el programa de Mentoring que siempre está en constante mejora, logra que la experiencia del estudiante sea congruente y grata, tomando en cuenta que la apreciación del servicio por parte del estudiante es crítica y cada interacción puede contribuir beneficiosamente o desfavorablemente a su fidelización.

Concretamente en el momento del análisis de la subcategoría satisfacción, se consiguió demostrar que en general los alumnos cuentan con una posición positiva y alta en relación al nivel de exigencia académica y enseñanza que la institución tiene, en esta interpretación resalta el programa de Mentoring ayudando al ingresante en su proceso de adecuación al ambiente universitario.

La acción más apropiada sería solucionar los problemas relacionados al bajo nivel de fidelización de los alumnos indicados por el diagrama de Pareto, puesto a que son puntos críticos en el desarrollo de la vivencia estudiantil de manera general y consistente, consolidando el vínculo entre el alumno y la institución según Schmitt (2003).

En consecuencia, la presente tesis se relaciona con lo manifestado por Centurión y Torres (2017), ya que la fidelización es la consecuencia del vínculo que los alumnos tengan con la universidad, por lo tanto, el hecho de que la universidad se relacione con los alumnos y servir apropiadamente dichos requerimientos, muestre interés propiciando una imagen institucional y formando en los estudiantes una opinión positiva, es una acción propicia para robustecer la lealtad haciendo que perdure hasta después de su carrera universitaria.

Una de las alumnas mentoras valoró el programa de mentoring con el siguiente testimonio: “Hoy en día, para mí significa y tiene un papel relevante para el fortalecimiento que tiene el impacto universitario con el cambio de dejar la etapa de colegio. Es como el puente bien formado que no solo muestra el camino, sino que tiene una persona que acompaña a cada uno que pasa de una etapa a la otra”.

Otra mentora afirmó: “Para mí el programa de Mentoring es un espacio en el que puedo desenvolverse cómodamente e impulsar mi desarrollo personal y académico. Me permite conocer, guiar y ayudar a jóvenes increíbles que me hacen sentir escuchada”, mostrando ser beneficioso no solo para el alumno ingresante sino para el alumno mentor en su desarrollo integral como estudiante universitario.

Una de las alumnas mentoreadas, perteneciente al segundo semestre, sostiene que el programa de Mentoring: “Es un elemento importante en el inicio de la vida universitaria ya que a mí me sirvió de gran apoyo y la verdad me gustaría en un futuro poder brindar un apoyo también a los nuevos ingresantes”, refiriendo que hay una retroalimentación, inspiración y deseo de continuidad en el programa de Mentoring.

Los alumnos voluntarios dedican más de las horas programadas (entre dos a 3 horas semanales, por lo que al mes serían 12 horas), siendo en realidad un promedio de 18 a 20 horas mensuales y concuerdan en que: “Me gusta poder compartir con mis alumnos mentoreados todas mis experiencias y conocimientos que he adquirido a lo largo de la carrera, poder demostrar que todos podemos ser capaces de ayudar y colaborar con los demás, fomentar buenas costumbres a través del compañerismo”. Además, agrega: “Considero que mi trabajo como mentor es bien percibido por parte de los integrantes del programa, trato de proponer mejoras a fin de que el programa siga siendo reconocido como uno de los mejores programas de nuestra Universidad”.

Por lo tanto, es fundamental orientar a una relación positiva el primer año y trazar la diferencia mediante de un servicio adaptado al estudiante por parte del mismo alumnado, personal administrativo y el profesorado.

Podemos inferir con las conclusiones de esta tesis que el nivel de fidelización es alto, en consideración a la recomendación, el 90% de los estudiantes afirma que propondría la universidad a su círculo social, recomendando sus vivencias sobre la universidad, no obstante, destaca lo crucial de conservar una coherencia y congruencia de la experiencia, si bien el alumno ingresante cuenta con una imagen alta de la institución percibida tras la vivencia por lo que genera la acción de recomendar, a institución debe priorizar satisfacer las carencias precisadas por los alumnos y desarrollar la relación positiva a lo largo de la carrera universitaria y no solo en los primeros semestres académicos.

A través de la encuesta aplicada se evidencia una valoración positiva en la variable fidelización mediante las entrevistas aplicadas a los participantes del

programa de Mentoring midiendo así de forma cualitativa la variable de Responsabilidad Social Universitaria y se puede concluir que si existe una relación entre RSU y fidelización por las preguntas realizadas:

- ¿Qué significa el programa de mentoring para usted?
- ¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado?
- ¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado?

Los testimonios recogidos de los participantes de esta investigación indican que el programa de mentoring influye en el nivel de fidelización de los usuarios del servicio educativo de la Universidad La Salle. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), en un diseño mixto se combinan al menos un enfoque cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio para lograr un amplio entendimiento del problema estudiado y formular las conclusiones, las cuales son presentadas en el siguiente capítulo.

## **CONCLUSIONES**

### **General**

Los resultados de la presente tesis indican que el valor percibido de la experiencia en la Universidad La Salle es fundamental para la satisfacción con la universidad y sobre todo la fidelización de los alumnos hacia esta, se muestra una percepción alta del valor de la universidad en cuanto la percepción que esta demuestra. Por ende, la hipótesis general planteada es aceptada.

### ***Primero.***

El recojo de datos sobre fidelización ha evidenciado ser importante para la permanencia y el progreso de las instituciones, en particular para las instituciones de enseñanza, ya que la acción de valorar las dimensiones como la satisfacción, el valor percibido y la experiencia del estudiante, colaboran a que en el transcurso de su carrera profesional, se genere una imagen positiva de la universidad, de tal forma que se sienta el alumno completamente representado e identificado con la cultura organizacional de la Universidad y así tenga la intención de compartir la vivencia con los individuos cercanos a su contexto, generando oportunidades para la obtención de posibles usuarios para la Universidad. Se percibe un nivel alto de fidelización; en consecuencia, la hipótesis específica 1 es aceptada.

### ***Segundo.***

Después del diagnóstico realizado basándonos en los análisis cuantitativos y cualitativos de la información recogida, se puede aseverar que los alumnos de la Universidad La Salle cuentan con un alto nivel de lealtad e identidad hacia la

universidad, ocasionado por la imagen positiva que tienen de que sus aspiraciones y necesidades son cubiertas integralmente, originando que los alumnos se sientan completamente representados con la universidad. Los resultados son altos en nivel de lealtad; en consecuencia, la hipótesis específica 2 es aceptada.

***Tercero.***

En resumen, los alumnos del Programa de Mentoring expresan que el voluntariado les aporta una variedad de valores, además de un sentido de ayuda y responsabilidad con la comunidad, accediendo a contribuir así en la mejora de las etapas de desarrollo del alumnado y para con ellos mismos, mostrando un nivel de fidelización alto al liderar acciones de RSU mediante el programa de Mentoring. Se muestra un alto nivel; por lo tanto, la hipótesis específica 3 es aceptada.

Siendo publicada una nota de prensa del periódico La República el 21 de septiembre del 2021 donde LR Arequipa (2021), destaca que la jefa del departamento de Psicopedagogía, Giuliana Salinas, manifestó que gracias al programa de Mentoring se ha permitido reducir los índices de deserción. Además, el índice de cursos desaprobados ha disminuido y se establece relaciones que permiten acompañar al estudiante.

## **RECOMENDACIONES**

### **General**

Visto que el voluntariado de Mentoring como acción de RSU tiene un alto impacto en la fidelización de los ingresantes, se recomienda a la oficina de Bienestar y específicamente a la Oficina de Psicopedagogía, continuar con el Programa de Mentoring. Además, se recomienda a las autoridades académicas y administrativas designar más recursos al Programa de Mentoring para robustecerlo.

### ***Primero***

Se infiere que la institución debe dirigir sus esfuerzos de marketing a generar vínculos fundamentados en el desarrollo educativo, incentivando una contribución activa de parte de los alumnos para formar parte del Programa de Mentoring ya que se demostró mediante las entrevistas la importancia de realizar con ánimo el proceso de convocatoria para ser mentor o mentoreado a través de la distribución de sitios informativos y difusión masiva por los diferentes canales de comunicación de la Universidad, de modo que todos los alumnos tengan entrada a dicha información.

### ***Segundo***

Se plantea establecer una coherencia y consistencia en la vivencia que hasta ahora las acciones de RSU realizadas hacia los alumnos elevaron su nivel de fidelidad, recalcando la importancia de generar este vínculo no solo en los primeros semestres universitarios sino a lo largo de la carrera profesional.

### ***Tercero***

Se recomienda que se siga realizando mejoras y cambios a partir de los conocimientos recopilados y con los resultados de la investigación que la organizadora Mg. Giuliana Salina Linares junto con los mentores realizan encuestas a los alumnos mentoreados al final de cada semestre para evaluar el nivel de satisfacción acerca del programa de Mentoring, denotando la importancia debida que se le da al aspecto de innovación e investigación.

Finalmente se recomienda atender estrategias apoyadas en las características del estudiante actual, tomando en cuenta las exigencias y expectativas que estos tienen en base oferta educativa de forma global, contemplando que cada acción realizada con el alumno es una ocasión para acrecentar su nivel de lealtad. En relación con eso, se precisa preservar la atención a los cambios, con el objeto de ajustar y exponer o cambiar las acciones, con el propósito de asegurar su eficiencia.

### ***Oportunidades de Investigación Futura***

Para una investigación futura se recomienda utilizar un enfoque cuantitativo para medir las variables de fidelización y de RSU y establecer la fuerza de la relación entre las dos variables, tomando esto como una oportunidad de desarrollo para futuras investigaciones.

De esta manera, se consigue complementar la información obtenida desde el enfoque cuantitativo a través de encuestas con la información recogida y desde el enfoque cualitativo a través de entrevistas a mentores, mentoreados y coordinadores del Programa de Mentoring.



## REFERENCIAS

- Aguilera, Castro (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social. Universidad del Valle, sede San Fernando. Pensamiento & Gestión. SciELO. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762012000100002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000100002)
- Aguilar, N., Manzano, N. (2018). La mentoría en el nivel universitario: etapas para su implementación. Revista Universidad y Sociedad versión On-line ISSN 2218-3620. SciELO. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000300255&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000300255&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Alfaro, Manuel. (2004). Temas clave en marketing relacional. McGraw-Hill / Interamericana de España. Madrid
- Alzyoud, S. A., Bani-Hani, K. (2015). Social responsibility in higher education institutions: Application case of the Middle East, *European Scientific Journal* 11(8).
- Aranguren, L. (2001). Los itinerarios educativos del voluntariado. Madrid: a fuego lento.
- Bethencourt, J.; Cabrera, L.; Hernández, J.; Pérez, P.; Alfonso, M. 2008. Psychological and educational variables in university dropout. *Electronic Journal of Research Psychology*. Vol. 3.16: 603-622.
- Cardona, D., González, J., & Roncancio, H. (2012). La deserción: una revisión desde el estudiante.
- Centurión, A. & Torres, K. (2017). Diseño de un programa de fidelización para mejorar la percepción de los estudiantes de la escuela académico profesional de administración

- de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel, 2016. (Tesis de Licenciatura). Perú:  
Universidad Señor de Sipán.
- Cobo, F. Gonzales, L. (2007) Las implicaciones estratégicas del marketing relacional fidelización y mercados ampliados, ISSN 1133-3677, Nº. 40, págs. 543-568. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2267957>
- Didier, S. (2014). Surgimiento de “Responsabilidad Social” un análisis comparativo de “RSE” y “RSU”. Recuperado de:  
<http://www.saece.com.ar/docs/congreso6/trab028.pdf>
- Duarte, F. (2015). Responsabilidad Social Universitaria en el Perú. Sirse.  
<http://sirse.info/responsabilidad-social-universitaria-en-peru/>
- Fernández Lamarra, N. (2008) “Una perspectiva comparada de la educación superior en América Latina”; Ponencia presentada a Universidad 2008, Habana.
- Gaete, R. (2015) El voluntariado Universitario como ámbito de aprendizaje servicio y emprendimiento social. Un estudio de caso. SciELO.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362015000200009>
- García Carrasco, J., García Peñalvo, F. J., & Seoane, A. M. (2007). Los orígenes del tutor: Fundamentos filosóficos y epistemológicos de la monitorización para su aplicación a contextos de e-learning. Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información.
- Grande, I. (2014). Marketing de Los Servicios (Cuarta Ed.). Madrid: ESIC Ediciones

Guzmán, M, Niño, J.(2014). Estrategia de marketing relacional para lograr la fidelización de los clientes Apuntes Universitarios. Revista de Investigación, vol. IV, núm. 2, julio-noviembre, pp. 25-42. Universidad Peruana Unión.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646129002.pdf>

Jany, J. (1994). Investigación integral de mercados. Bogotá: Mc Graw Hill

Larrán Jorge, M., Andrades Peña, F. J. (2015). Análisis de la responsabilidad social universitaria desde diferentes enfoques teóricos

LOGROS. (2011). Portal del Postulante. [www.logros.edu.pe](http://www.logros.edu.pe).

López, Emilio (2009). Claves para la gestión del voluntariado en entidades no lucrativas. Cuaderno de gestión No. 6. España

Mari, E. (2014). Responsabilidad Social Universitaria en la Universitat Politècnica de València: Propuestas para su desarrollo.  
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/45673/TFC%20Enrique%20Mar%C3%AD%20Mar%C3%AD%20%20pdf.pdf?sequence=1>

Matas Salas, A. (2019). Habilidades de liderazgo en estudiantes mentores del Programa IntegraTEC para el acompañamiento de población de primer ingreso en su ajuste a la vida universitaria.

Mori, M. (2012, 15 de noviembre). Deserción universitaria en estudiantes de una Universidad Privada De Iquitos. Revista Digital de Investigación en Docencia

Universitaria.<http://www3.upc.edu.pe/html/0/boletines/ridu/articulo-4-desercion-estudiantilmori.pdf>

Quintero, I. (2016). Análisis de las causas de deserción universitaria en la UNAD. Código 23783211. <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/6253/1/23783211.pdf>

Reichheld, F. (2002). The loyalty effect. The hidden force behind growth, profits and last value. Boston, Harvard School Press./ Versión en español, Ariel Empresa.

Schmitt, B. (2003). Customer experience management a revolutionary approach to connecting with your customers. New York: Wiley

Tinto, V. (1975; 1982). Abandono de la educación superior: Una síntesis teórica de las investigaciones recientes; Los límites de la teoría y la práctica en la deserción escolar. Revista de la educación superior, Vol. 45; (No. 6).

Valleys F. (2014). La responsabilidad social universitaria: un nuevo modelo universitario contra la mercantilización. (pp.105-117).

Vasilescu, R., Barna, C., Epure, M., Baicu, C. (2010). Developing university social responsibility\_ A model for the challenges of the new civil society.Procedia- Social and Behavioral Sciences, 2(2), 4177-4182.

Volle, P., y Mimouni-Chaabane, A. (2010). Perceived benefits of loyalty programs: Scale development and implications for relational strategies. Journal of Business Research, vol. 63. (1). pp. 32-37.

# ANEXO Y/O APENDICES

## Anexo 1: Instrumento cualitativo

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE FIDELIZACIÓN DEL USUARIO EN LA UNIVERSIDAD LA SALLE

**INSTRUCCIÓN:** Estimado estudiante, este cuestionario tiene como objeto conocer su nivel de fidelización hacia su universidad. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUBCATEGORÍA SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
1	La calidad de enseñanza ha cubierto sus expectativas	1	2	3	4	5
2	La metodología empleada por los docentes facilita la comprensión de las asignaturas.	1	2	3	4	5
3	El nivel de exigencia académica concuerda con los requerimientos de la realidad actual.	1	2	3	4	5
4	Los ambientes dentro de la universidad son adecuados para recibir el servicio de enseñanza	1	2	3	4	5
5	Existen ambientes comunes cómodos donde se puede estudiar y esperar durante los tiempos libres	1	2	3	4	5
6	Los Talleres artísticos y deportivos promovidos por la universidad aportan a su formación integral como profesional.	1	2	3	4	5
7	Los servicios al estudiante (Servicios médicos, psicopedagógicos, servicio social, biblioteca y seguridad) son confiables y le brindan atención oportuna	1	2	3	4	5
<b>SUBCATEGORÍA VALOR PERCIBIDO</b>						
8	El conjunto de los servicios y beneficios ofrecidos corresponden a una propuesta de valor diferenciada	1	2	3	4	5
9	La universidad cuenta con una buena y renovada imagen institucional	1	2	3	4	5
10	Considera que la inversión realizada es acorde al valor percibido del servicio educativo recibido	1	2	3	4	5
11	Si tuviera que realizar otros cursos, conferencias o estudios de formación continua consideraría a la universidad como primera opción	1	2	3	4	5
12	Se promueven actividades, charlas y conferencias para fomentar el desarrollo profesional en los estudiantes	1	2	3	4	5
13	La universidad se preocupa por el desarrollo de las competencias de sus estudiantes.	1	2	3	4	5
<b>SUBCATEGORÍA EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>						
14	La universidad mantiene una comunicación efectiva con los estudiantes	1	2	3	4	5
15	Se comparte oportunamente las actividades, logros y mejoras a través de los medios informativos	1	2	3	4	5
16	Se recibe abiertamente los comentarios y sugerencias como oportunidades de mejora para la gestión universitaria.	1	2	3	4	5
17	El personal administrativo brinda atención de manera amable, preocupada y orientada al bienestar del estudiante.	1	2	3	4	5
18	Ud. se siente identificado con la cultura organizacional de la universidad.	1	2	3	4	5
19	Cuando la universidad obtiene un éxito, Ud. siente como si este fuere suyo.	1	2	3	4	5
20	Si se le presenta la oportunidad, recomendaría la universidad a sus amigos y familiares	1	2	3	4	5

Muchas gracias

## Anexo 55: Instrumento

Ficha de entrevista para los organizadores del programa de mentoring

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

### Preguntas de la entrevista

¿En qué año fue fundado el programa de mentoring de la Universidad La Salle?  
Y ¿Qué objetivos se planteó, qué necesidades buscaba satisfacer?  
Al constituirse el Programa de mentoring (voluntariado) ¿qué objetivos se plantearon?

¿Cuáles son los principales logros del programa de voluntariado?

¿Cuáles han sido las principales dificultades del programa de voluntariado?

¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle?

¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los mentores participantes?

¿Cuál es el aporte que los mentores hacen en términos de tiempo (horas aproximadas al mes), habilidades, experiencias y conocimientos?

¿Cómo se programa las sesiones de mentoring al inicio del semestre y da seguimiento a las actividades y acuerdos establecidos durante el semestre?

¿Qué facilita más la participación de los estudiantes en las sesiones de mentoría?

¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de mentoría?

¿Se lleva un registro de las notas de los alumnos mentoreados en comparación con los que no recibieron tutoría?

¿Qué tipo de conocimientos se comparten en las actividades del programa de mentoring de la Universidad La Salle?

¿Qué aspectos cambiaría del programa de mentoring?

¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los usuarios?

¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los voluntarios?

## Anexo 56 : Instrumento

Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

<b>Preguntas de la entrevista</b>	
	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario?
	¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring?
	¿Qué significa el programa de mentoring para usted?
	¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring?
	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle?
	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados?
	¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado?
	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado?
	¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió?
	¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring?
	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría?
	¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado?
	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados?
	¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado?
	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring?

## Anexo 57: Instrumento

Ficha de entrevista para los mentoreados del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Preguntas de la entrevista	
	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario?
	¿Cómo ingreso al programa de mentoring?
	¿Qué significa el programa de mentoring para usted?
	¿En qué semestre se encontraba cuando ingreso al programa de mentoring?
	¿Cuál es la principal razón por la que ingreso al programa de mentoring?
	¿Qué le dijeron sobre el Voluntariado en la oficina de Coordinación del programa de mentoring? ¿Cómo le presentaron el voluntariado?
	¿Qué facilita más su participación en las sesiones de mentoring?
	¿Cómo se programan las sesiones de mentoring al inicio del semestre y cuáles son los acuerdos establecidos durante el semestre?
	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente a su mentoría?
	¿Cuáles experiencias resalta?
	¿Cuáles han sido las principales lecciones aprendidas?
	¿Cuánto tiempo lleva como mentoreado en el programa de voluntariado?
	¿Qué le aporta usted al programa de mentoring en la actualidad?
	¿Cuál percibe que es el impacto de su participación como mentoreado en la Universidad La Salle mediante el programa de mentoring?
	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring?



## Anexo 58: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis

### Entrevistado 1

Ficha de entrevista para los organizadores del programa de Mentoring

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Jefe de departamento de psicopedagogía
Nombres y apellidos	Giuliana Salinas Linares
Código de la entrevista	
Fecha	17 de agosto de 2021
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista	
1	¿En qué año fue fundado el programa de mentoring de la Universidad La Salle? Y ¿Qué objetivos se planteó, qué necesidades buscaba satisfacer?	Fundado en Marzo del 2018, buscaba poder brindar un acompañamiento académico a estudiantes de primer semestre, reforzando temas de los cursos en los que presenten dificultades, desde la madurez y experiencia de los mismo estudiantes de semestres superiores, así mismo busca orientarlos en temas administrativos
2	Al constituirse el Programa de mentoring (voluntariado) ¿qué objetivos se plantearon?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar soporte al sistema académico ULASALLE a través de la orientación y acompañamiento académico proporcionado por el mentor de acuerdo a las necesidades y potencialidades de sus estudiantes.</li> <li>- Disminuir los porcentajes de deserción y fracaso universitario como consecuencia del bajo rendimiento académico.</li> <li>- Prevenir dificultades en el aprendizaje proporcionando orientación y entrenamiento en el uso de estrategias y técnicas que faciliten la comprensión, retención y recuperación de la información.</li> <li>- Propiciar la participación de los estudiantes en actividades académicas, culturales, deportivas y de proyección social.</li> <li>- Utilizar los canales de información previstos para el Sistema de mentoring de forma tal que la información obtenida sirva para mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje dentro y fuera del salón de clases.</li> </ul>
3	¿Cuáles son los principales logros del programa de voluntariado?	El brindar una adecuada inserción, adaptación en el sistema universitario.
4	¿Cuáles han sido las principales dificultades del programa de voluntariado?	Tiempo y apoyo por parte de algunos docentes y autoridades
5	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle?	Quienes conocen del programa muestran una buena actitud frente a este y brindan el apoyo.
6	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los mentores participantes?	Busca desarrollar habilidades de liderazgo, responsabilidad, habilidades blandas, como asertividad, comunicación, empatía, solidaridad.
7	¿Cuál es el aporte que los mentores hacen en términos de tiempo (horas aproximadas al mes), habilidades, experiencias y conocimientos?	Entre dos a 3 horas semanales, por lo que al mes serían 12 horas. Son ejemplo de los estudiantes de primer semestre, comunicación de ideas, transmisión de conocimiento e información, deben de repasar y reforzar temas que en algún momento vieron con docentes distintos.
8	¿Cómo se programa las sesiones de mentoring al inicio del semestre y da seguimiento a las actividades y acuerdos establecidos durante el semestre?	Se realiza una convocatoria para ser mentor, se realiza una evaluación a los candidatos, se coordina con TI para que pueda brindar el listado de estudiantes matriculados y en base a esta con los coordinadores de mentoring por carreras se asigna un grupo no mayor a 12 a cada mentor. Cada coordinador de mentoring tiene reuniones semanales con los mentores para poder analizar avances y dificultades que se van presentando, se tiene una reunión quincenal con los coordinadores para poder realizar el seguimiento a las sesiones.
9	¿Qué facilita más la participación de los estudiantes en las sesiones de mentoría?	En los de primer semestre el que los ayuda en subir puntaje en el curso de metodología del estudio.
10	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de mentoría?	El tiempo
11	¿Se lleva un registro de las notas de los alumnos mentoreados en comparación con los que no recibieron tutoría?	Desde el semestre pasado, ya que no se tenía acceso a las calificaciones ni asistencias
12	¿Qué tipo de conocimientos se comparten en las actividades del programa de mentoring de la Universidad La Salle?	Se Comparten temas de desarrollo personal, temas de fortalecimiento Lasallista y temas de acuerdo a las necesidades del grupo.
13	¿Qué aspectos cambiaría del programa de mentoring?	Formalizar y promocionar más el sistema
14	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los usuarios?	Siento que ha sido percibido con mucha satisfacción, muchos de ellos buscan ser mentores.
15	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los voluntarios?	Siento que ha sido percibido con mucha satisfacción

## Entrevistado

Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Coordinadora General de Mentoring
Nombres y apellidos	Valeri Dalath Menéndez Sarmiento
Código de la entrevista	Entrevistado 2
Fecha	10-09-2021
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Mediante compañeros de semestres mayores.
2	¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring? Porque el sistema me resultó muy interesante, ya que el acompañamiento académico y administrativo resulta muy importante durante los primeros semestres académicos. Además, la labor de los mentores implica capacitarse constantemente para brindar mejores asesorías.
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Mentoring ya forma parte de mi vida, ya son 3 años desde que pertenezco a esta increíble familia.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? 8vo semestre.
5	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle? No fue muy difícil que el programa crezca dentro de la Universidad, ya que su objetivo logra llamar la atención de todos los alumnos y docentes, los cuales también buscan colaborar con la causa.
6	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados? Brindarles asesoría académica y administrativa durante los primeros semestres académicos. Además, buscamos incentivar y potenciar en ellos sus talentos y capacidades mediante diversas capacitaciones.
7	¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado? Miss Giuliana me contactó y capacitó respecto de los objetivos y cómo es que debería brindar mis sesiones de Mentoring, además del reglamento de Mentoring y los recursos que podemos utilizar.
8	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado? 10 horas aproximadamente.
9	¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió? Sí. Capacitaciones académicas y metodológicas, además talleres de liderazgo y oratoria.
10	¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring? Que los alumnos logren descubrir sus talentos y potenciarlos. Además, de poder ayudarlos con la preparación de su futuro ejercicio profesional, como en las actividades académicas que proponemos,
11	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría? La virtualidad genera que la comunicación sea un poco más complicada, ya que los alumnos pasan mucho tiempo frente a un monitor.
12	¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado? Que puedo aprender de los alumnos y capacitarse para brindar mejores asesorías a los alumnos. Además, la satisfacción de poder colaborar en la formación de un futuro profesional.
13	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados? La gran mayoría considera que Mentoring es de gran ayuda, ya que en un inicio les cuesta adaptarse a la vida universitaria y nosotros buscamos que en esa adaptación no se sientan solos,
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado? Considero que el impacto se ve reflejado cuando, con el transcurso de los semestres mis ex mentoriados siguen en contacto conmigo y puedo aún ayudarlos. Pasan de ser mis mentoriados a ser amigos,
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Implementaría más actividades de confraternidad entre mentores y mentoriados.

## Entrevistado

### Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Ex – mentora
Nombres y apellidos	Joissi Patricia Yari Guerrero
Código de la entrevista	Entrevistado 3
Fecha	22/09/2021
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Me invito una compañera que en ese momento era la coordinadora. Y me dio la oportunidad para participar.
2	¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring? - En ese momento yo termine una experiencia en una organización fuera de la universidad, en la cual asumía puestos de liderazgo y trabajaba con jóvenes. Yo al terminar esa experiencia decidí entrar e involucrarme más con la universidad y justo me llegó la oportunidad con la invitación de en ese momento la coordinadora, Daniela. Me indicó que era acompañamiento a los chicos de primer semestre tanto académico como su lado estudiantil. Y acepte.
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? - Hoy en día para mí significa y tiene un papel relevante para el fortalecimiento que tiene el impacto universitario con el cambio de dejar la etapa de colegio. Es como el puente bien formado que no solo muestra el camino, sino que tiene una persona que acompaña a cada uno que pasa de una etapa a la otra.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? - Si mal no recuerdo estaba en décimo semestre
5	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle? - A tenido muchos cambios desde sus inicios. Al inicio no tenía ni una calificación y muchas veces afectaba con la participación de los mentoriados. Ahora todo ha cambiado. Ya tenemos silabus, tenemos calificación, tener talleres hasta concursos. Ya está tomando mucha más fuerza frente a la universidad. Y considero que eso se debe mucho a los frutos que está dejando el programa.
6	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados? - La compañía y asesoramiento tanto académico como administrativo.
7	¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado? - En mi experiencia fue rápida. Quizá por el hecho que ingrese posterior a la fecha en que se apertura el programa. Sin embargo, se me explico y acompaño las primeras sesiones para poder brindar buenas sesiones.
8	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado? - Las últimas sesiones que di con mis últimos grupos. Considero que fueron cerca de 20 horas mensuales.
9	¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió? - Sí, talleres de liderazgo entre otros que me ayudaron a manejar habilidades para que ello pueda ser transmitido por mi parte a los mentoriados.
10	¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring? - Escuchar a los mentoriados, ayudarlos de forma inmediata y bajo la experiencia de nosotros como estudiantes ya de años superiores.
11	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría? - Ahora en la virtualidad, dificulta la señal, o falta de datos o enfermedad. Antes en la forma presencial era la falta de tiempo o a veces no se cuadraba horario y muchas veces faltan por tener otros compromisos.
12	¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado? - Me gustó mucho aprender de cada uno de mis mentoriados. Cada uno me enseñó y me ayudó a ser mejor persona, mejor estudiante y mejor mentora.
13	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados? - Les ha ayudado. Al inicio cuando solo era primer semestre les costó dejar el programa porque sentían que podrían necesitar del mismo apoyo en su segundo semestre. Ya cuando se apertura para el segundo semestre, los chicos han demostrado que quieren sacar provecho al programa. Con la solicitud de ayuda para absolver dudas en ciertos cursos o en procesos o trámites con la universidad, etc.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado? - Muy bueno. Considero que el hecho que los chicos aún me hablen luego ya de pasado los meses hasta años deja un buen sentido de hacer bien las cosas.
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? - Consideraría proponer estándares para que sean cumplidos por cada mentor. Como el llevar una misma información o llevar ciertas dinámicas que ayuden a ciertos aspectos para todo el grupo. También promover la participación de los mentoriados y bajar el ratio de inasistencia a las sesiones. Ello ayudaría bastante.

## Entrevistado

Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Estudiante de 8vo semestre de la carrera de Administración y Negocios Internacionales.
Nombres y apellidos	Valeria Fátima Zeballos Ponce
Código de la entrevista	Entrevistado 4
Fecha	14/09/2021
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	<b>¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario?</b> A través del entonces coordinador de Mentoring, Adier Atarama, cuando recibí una llamada suya invitándome a participar del programa como mentora.
2	<b>¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring?</b> Aparte de los beneficios que me ofrece el programa como los créditos extracurriculares y un certificado de participación como mentora. Me llamó la atención el programa en sí, sobre todo porque yo hubiera querido participar en él como mentoriada, lamentablemente cuando yo ingresé a la universidad, este aún no existía. Además de ello, también me pareció una buena oportunidad para desarrollar habilidades como oratoria y liderazgo.
3	<b>¿Qué significa el programa de mentoring para usted?</b> Un espacio para ayudar y orientar a otros chicos a través de mi experiencia en la universidad.
4	<b>¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring?</b> En 6to semestre.
5	<b>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle?</b> Considero que está siendo percibido como un programa que permite la integración estudiantil, además de que para los mentoriados es realmente muy útil porque, al menos en esta coyuntura, siento que los ayuda a socializar mejor al compartir un espacio con un grupo reducido. Generalmente en clases pues hay más de 30 personas en el meet, mientras que en mentoring a lo mucho son 15.
6	<b>¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados?</b> Que haya menos deserción universitaria, que los nuevos ingresantes se puedan adaptar mejor a la universidad, de manera que su primer año sea lo más llevadero y agradable posible.
7	<b>¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado?</b> Personalmente, recibí una llamada del coordinador de ese entonces, él había conversado con algunos profesores quienes me recomendaron como una posible candidata al programa, me comentó sobre el mismo y me invitó a participar, a lo que acepté muy gustosa.
8	<b>Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado?</b> Unas 8 horas, una hora semanal para las sesiones y el tiempo extra que requiere preparar el tema de las sesiones, las actividades y el registro de cómo salieron las sesiones.
9	<b>¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor?</b> <b>¿En qué consistió?</b> Sí, inicialmente por parte de los mentores de mayor experiencia, quienes me explicaron cómo se debían desarrollar las sesiones; a parte, ellos siempre estaban para responder mis dudas a lo largo de todo el semestre, siempre conté con su apoyo. En adición, recibimos una charla/capacitación sobre liderazgo por parte de la profesora Sandy Paredes, un tema muy relevante para desarrollarnos como buenos mentores.
10	<b>¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Aumentar los conocimientos.</li> <li>● Mejorar la confianza entre compañeros.</li> <li>● Incrementar la motivación.</li> <li>● Aprender a comunicarse mejor.</li> <li>● Aumentar la autonomía e iniciativa de los alumnos.</li> <li>● Mejorar el nivel de conocimiento de la universidad</li> <li>● Generar vínculos y relaciones valiosas.</li> </ul>
11	<b>¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría?</b> El principal problema al inicio de cada semestre es lograr encontrar un horario en el que todos los mentoriados puedan participar, ya que generalmente los horarios de clases de los primeros semestres son por la mañana, mientras que los de los mentores, en la tarde. A causa de ello siempre hay uno o dos alumnos que no pueden participar de las sesiones, ya que el horario escogido se les cruza con otras actividades que ellos realizan.
12	<b>¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado?</b> Poder ayudar a otros chicos con mi experiencia en la universidad, poder darles tips de estudio, etc. Además de que al final se puede forjar una relación de amistad. Con el paso del tiempo, no solo ellos aprenden de mí, sino yo también de ellos.
13	<b>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados?</b> Considero que la mayoría percibe el programa como una oportunidad para aprender cosas nuevas que les será útil durante toda su vida universitaria, además que les da la ventaja de obtener puntos extra en ciertos cursos.
14	<b>¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado?</b> Creo que el impacto más grande es el que tengo con mis mentoriados, porque es a ellos a quienes les comparto mis experiencias, no sólo en el ámbito académico sino también personal, dejándoles de alguna forma aprender a través de ellas.
15	<b>¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring?</b> Personalmente considero que faltan más actividades de integración entre los mentores; siempre se plantean actividades de integración para con los mentoriados, pero entre mentores falta un poco más de confianza.

## Entrevistado

Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentor del presente semestre académico – II-2021
Nombres y apellidos	Alexa Fiorella Vilca Tapia
Código de la entrevista	Entrevistado 5
Fecha	21/10/2021
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	<p>¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario?</p> <p>Lo conocí cuando participé como mentoriada del programa en primer semestre, posteriormente participé como mentora de alumnos de primer semestre. Fue una herramienta que me permitió conocer más a mis compañeros y absolver dudas respecto a algunos cursos, y como medio para reforzar constantemente conocimientos.</p>
2	<p>¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring?</p> <p>En el momento que me comunicaron que era una de las elegidas para participar del programa, decidí aceptar el reto y dar todo de mí para desempeñar un buen papel como mentora con el fin de poder guiar y ayudar a alumnos que ingresan a la vida universitaria.</p>
3	<p>¿Qué significa el programa de mentoring para usted?</p> <p>El programa de Mentoring significa acompañamiento durante el periodo académico que acarrea tiempo, esfuerzo y dedicación.</p>
4	<p>¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring?</p> <p>Recibí la comunicación, cuando cursaba el quinto semestre académico.</p>
5	<p>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle?</p> <p>Existen posturas diferentes, por un lado, parte de la comunidad conoce el programa, así como los beneficios que brinda y, por otro lado, conocen el programa mas no su impacto relevante.</p>
6	<p>¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados?</p> <p>Busca facilitar la adaptación y desarrollo integral de alumnos de primer y segundo semestre durante su proceso formativo como universitarios, además de la integración de los alumnos y desarrollo de habilidades.</p>
7	<p>¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado?</p> <p>Fue un reto al inicio, sin embargo, el acompañamiento del área de psicología y la coordinación del programa fueron aspectos relevantes que me guiaron como mentora a fin de lograr los objetivos propuestos.</p>
8	<p>Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado?</p> <p>Aproximadamente dedico 2 horas semanales para la planificación, programación y elaboración del material para las sesiones programadas conjuntamente con los mentoriados.</p>
9	<p>¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor?</p> <p>¿En qué consistió?</p> <p>Sí, por parte del área de psicología, nos indicaron en qué consistía, beneficios, reglamento, etc. Así como sesiones de retroalimentación para la mejora y seguimiento de las actividades y sesiones desarrolladas.</p>
10	<p>¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring?</p> <p>Tiene como finalidad, la orientación y soporte académico hacia los estudiantes, además de disminuir la presión con el fin de culminar satisfactoriamente el semestre evitando la deserción universitaria.</p>
11	<p>¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría?</p> <p>Debido al entorno virtual, la comunicación y allegada hacia los estudiantes se torna más compleja, además de los horarios y diversas actividades externas que realiza cada uno de ellos, las fechas y horarios de las sesiones se realizan en razón de ello.</p>
12	<p>¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado?</p> <p>Lo que más gusta es que no solo me permite reforzar conocimientos adquiridos, sino que junto a ello puedo compartirlos con los mentoriados, además de compartir experiencias que permiten entablar una relación de confianza e interacción.</p>
13	<p>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados?</p> <p>Considero que algunos mentoriados han percibido el programa de mentoring como un espacio para fortalecer y desplegar sus habilidades, además de ser un apoyo constante brindado por mentores, alumnos de semestres posteriores, que aportan sus experiencias académicas.</p>
14	<p>¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado?</p> <p>Considero que es un trabajo constante que apoya al desarrollo de las actitudes de todos los participantes del programa, tanto mentoriados como mentores, es ventajoso ya que permite brindar las experiencias afrontadas que aportan a los alumnos. tu autoconocimiento, para volver a motivarte en la forma que te motivo a ser lo que eres.</p>
15	<p>¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring?</p> <p>Lo que podría mejorar sería la vinculación del programa con otras áreas a través de actividades conjuntas que desplieguen aún más las relaciones entre alumnos de todas las carreras y el sentimiento de identificación con la Universidad.</p>

## Entrevistado

### Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentora - DERECHO
Nombres y apellidos	Ana Belén Ampuero Ponce de León
Código de la entrevista	Entrevistado 6
Fecha	23-09-2021
Lugar de la entrevista	Via Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Fui mentoreada en el año 2019, por lo que más o menos, conocía sobre el programa y sus objetivos. Sin embargo, cuando me llamó la profesora Giuliana Valeska Salinas Linares y acepté ser mentora, se me brindó mayor información sobre el programa.
2	¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring? Porque considero que es una buena oportunidad para desarrollar habilidades que por momentos quedan totalmente olvidadas, me gusta enseñar y guiar; por lo tanto, el programa de mentoring aporta a mi crecimiento personal, académico y profesional
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Para mí Mentoring es un espacio en el que puedo desenvolverme cómodamente e impulsar mi desarrollo personal y académico. Me permite conocer, guiar y ayudar a jóvenes increíbles que me hacen sentir escuchada
4	¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? En V semestre.
5	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad LaSalle? Como una ventana a través de la cual la universidad puede conectarse directamente con los nuevos ingresantes, escuchar sus sugerencias y apoyarlos en los primeros años, que suelen ser los más complicados, pues es difícil adaptarse al medio universitario en un inicio. Por otro lado, el programa de Mentoring ha sido aceptado como un espacio positivo, en el que estudiantes ayudan y aportan a otros estudiantes, pues quién mejor para aconsejarte, motivarte y guiarte que una persona que poco tiempo atrás, probablemente, tuvo las mismas dificultades
6	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados? El programa de mentoring tiene como objetivo principal acompañar a los estudiantes e impactar positivamente en ellos. Queremos que los mentoreados se sientan escuchados y guiados, queremos que sientan que al primer problema que se les presente, sepan que tienen un mentor al cual recurrir, mismo que sin importar la hora o el día estará dispuesto a orientarlo y aconsejarle
7	¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado? Fue un proceso fácil y sin complicaciones. Únicamente bastó aceptar la propuesta de la psicóloga Giuliana Valeska Salinas Linares para ser parte del programa como mentora
8	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado? Teniendo en cuenta el tiempo que se invierte en las sesiones y en la preparación de las mismas, en las reuniones de orientación y de control, en las reuniones de actividades de Mentoring (por ejemplo. LITIS CONSTATUM), así como el tiempo invertido en cada uno de los mentoreados para ofrecerles un seguimiento individual; serían alrededor de 18 a 20 horas mensuales.
9	¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió? Recibí sesiones de orientación, mas no de capacitación. Estas sesiones de orientación consisten en la explicación de nuestras tareas como mentores y, sobre todo, de la explicación de los objetivos que tiene el programa. Estas sesiones estuvieron a cargo de la profesora Giuliana Valeska Salinas Linares, de Valeri Dalath Menéndez Sarmiento y de los coordinadores del programa de las 3 carreras. Así mismo, tengo sesiones de control y orientación a cargo de Joissi Patricia Yari Guerrero, coordinadora de Mentoring - Derecho
10	¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring? Brindar acompañamiento a los ingresantes de la universidad, el primer año de la carrera. Servir como una herramienta a la cual pueden recurrir cuando presenten dificultades en la carrera. Buscamos fortalecer el aprendizaje que reciben, pero también desenvolvemos de una forma no tan formal, para que nos vean como guías y no como profesores.
11	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría? Brindar acompañamiento a los ingresantes de la universidad, el primer año de la carrera. Servir como una herramienta a la cual pueden recurrir cuando presenten dificultades en la carrera. Buscamos fortalecer el aprendizaje que reciben, pero también desenvolvemos de una forma no tan formal, para que nos vean como guías y no como profesores
12	¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado? El reconocimiento por parte de los mentoreados, es gratificante que reconozcan tu esfuerzo y que sepan que estás para ayudarlos. Que te pidan consejos y que te tomen como un guía.
13	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados? Para los mentoreados, el programa es un proceso al que se van acomodando con el tiempo y van asistiendo por convicción, más que por obligación. Considero que el programa ha sido percibido por los mentoreados de forma positiva, pues reconocen que les sirve y que aporta en su formación académica y personal.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado? Como mentora busco tener un impacto positivo en los mentoreados y considero que estoy haciendo un buen trabajo, pues, por parte de los mentoreados no suelo recibir críticas negativas, al contrario, en muchas oportunidades se han referido a mí como una hermana mayor y ese es exactamente el concepto que me gusta que mis mentoreados tengan de mí
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Mejoraría el tema de las capacitaciones a los mentores, podrían implementarse sesiones de capacitación sobre diferentes temas como: fortalecimiento de habilidades blandas, liderazgo, etc. Si nos preocupamos por formar buenos mentores, entonces tendremos mejores mentoreados y, evidentemente, se alcanzarán los objetivos del programa de forma eficaz.

## Entrevistado

Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

CARGO O PUESTO EN QUE SE DESEMPEÑA	MENTOR
NOMBRES Y APELLIDOS	CARLOS JESÚS MANUEL LÓPEZ MAMANI
CÓDIGO DE LA ENTREVISTA	ENTREVISTADO 7
FECHA	OCTUBRE, 2021
LUGAR DE LA ENTREVISTA	VIA GOOGLE MEET

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Lo conocí a través de, quien fue mi mentor, Luis Huarsaya.
2	¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring? Básicamente por la experiencia que tienen los mentores ya que son de carreras más avanzadas que los mentoriados. El hecho de saber qué hicieron ellos ante ciertos temas de relevancia jurídica, académica o personal nos sirve para tomar mejores decisiones.
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Una gran herramienta valiosa para los que saben aprovecharla. Debido a que no todos lo aprovechan, algunos solo ven el programa como una añadidura cuando en realidad se aprende más de los mentores, porque ellos ya pasaron por lo que los mentoriados recién van a pasar.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? Como mentoriado estuve desde el primer semestre. Como mentor a partir del 3er semestre.
5	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle? Son pocos los que realmente aprovechan el programa como debe ser. Es decir, hacen consultas, preguntan para desarrollar mejor un trámite, una tarea, un problema personal.
6	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados? Evitar la deserción. Pero más allá de ello busca dar una mano, brindar atención académica y personal a los estudiantes de primeros semestres que muchas veces se encuentran desorientados en muchos temas respecto a la Universidad.
7	¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado? Recibí una llamada de miss Giuliana. Ella me hizo la invitación y por supuesto acepté el reto.
8	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado? 10 a 11 horas
9	¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió? Evidentemente antes de empezar con el programa hicimos una reunión de coordinación donde nos reunimos todos los mentores y los experimentados, así como la psicóloga de la Universidad nos dan ese asesoramiento.
10	¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring? Ya lo mencioné. Evitar la deserción universitaria y brindar asesoramiento a estudiantes de primeros semestres
11	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría? Como el programa es concretado de forma virtual, las dificultades que se encuentran son: a) problemas de conexión b) inasistencia de algunos mentoriados c) No se tiene certeza de si están atentos al 100%
12	¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado? Que aparte de ayudarlos a ellos me ayudo a mí mismo. Y eso es gratificante, que lo vean a uno como un ejemplo se convierte en una responsabilidad y a la vez no ser egoísta con el poco o mucho conocimiento que se pueda tener.
13	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados? Lo repito, muy pocos son los que realmente ponen seriedad al caso. Pero a algunos les ayuda bastante porque “el que busca encuentra”.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado? Afortunadamente he tenido buenos comentarios por parte de los mentoriados, incluso se han vuelto como amigos y a pesar de que yo ya no sea su mentor acuden a mí para alguna duda.
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Que desde un principio se acuerden bien los cursos en los que el programa colocará los puntos y esto no sea incierto para los mentoriados.

## Entrevistado

### Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentor
Nombres y apellidos	Eduardo Soto Cayllahua
Código de la entrevista	Entrevistado 8
Fecha	11/09/2021
Lugar de la entrevista	Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? A través de otros mentores quienes compartieron conmigo su experiencia sobre el Programa y como es que este se desarrollaba en la Universidad.
2	¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring? Porque a través del programa y en base a mis experiencias puedo ayudar a estudiantes de los primeros semestres sobre temas académicos e institucionales de la Universidad, además de colaborar con los objetivos propuestos por el programa en pro de los estudiantes.
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Un programa a través del cual puedo transmitir mis conocimientos y experiencia adquirida a lo largo de los años.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? En noveno semestre.
5	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle? Positivamente, pues lo que busca mentoring es brindar el debido acompañamiento académico a los mentoriados absolviendo sus dudas sobre los distintos campos y aspectos de la Universidad y principalmente integrándolos a la comunidad universitaria.
6	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados? Disminuir los niveles de deserción por falta de asesoramiento o acompañamiento en sus primeros semestres de la Universidad, entendemos que al ingresar a la universidad nos encontramos un mundo compuesto por distintas preguntas como: ¿qué debemos hacer ahora que estamos en la Universidad? Y ese es el punto sobre el cual se enfoca el programa mentoring.
7	¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado? A través de un proceso de selección por invitación seguida de una entrevista que estuvo a cargo del área de psicología de la Universidad.
8	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado? Respecto a la preparación de temas entre 2 a 8 horas por sesión y para el desarrollo de las sesiones mensualmente un aproximado de 7 horas.
9	¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió? Sí, una capacitación de introducción a mentoring sobre como es el desarrollo de las sesiones y las finalidades del programa, y posteriormente distintas sesiones de seguimiento a los mentores como es que se viene desarrollando el programa durante el semestre.
10	¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring? Cada sesión conlleva el desarrollo de un determinado tema, por lo tanto, los objetivos de cada sesión varían,
11	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría? Actualmente además del desarrollo de sesiones virtuales, una de las principales dificultades que tiene el programa respecto al desarrollo de sesiones es la conexión a internet, sin embargo, este tipo de adversidades se tratan de superar paulatinamente.
12	¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado? Me gusta poder compartir con mis mentoriados todas mis experiencias y conocimiento que he adquirido a lo largo de la carrera, poder demostrar que todos podemos ser capaces de ayudar y colaborar con los demás, fomentar buenas costumbres a través del compañerismo.
13	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados? Considerando la participación y asistencia de los mentoriados puedo comprender que, si se logra captar su atención sobre lo que busca el programa a través de mi persona como mentor, es decir, busco que lo compartido con ellos sea traducido en la formación de una buena amistad y compañerismo.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado? Considero que mi trabajo como mentor es bien percibido por parte de los integrantes del programa, trato de proponer mejoras a fin de que el programa siga siendo reconocido como uno de los mejores programas la Universidad.
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Que el desarrollo de las sesiones se base en generar experiencias, que los mentoriados a través de sesiones, concursos o talleres puedan aprender lo necesario para lograr sus objetivos en la Universidad.



## Entrevistado

### Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentora del Programa de Mentoring de la Universidad la Salle.
Nombres y apellidos	Flor Fiorela Quispe Guzmán
Código de la entrevista	Entrevistado 9
Fecha	22/10/2021
Lugar de la entrevista	Modalidad Virtual

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	<p>¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fue por comunicado de la Psicóloga de la Universidad, que se realizó mediante llamada, indicando que si podía participar como Mentora, que estaba entre las elegidas para ocupar el cargo, eso luego de una calificación.</li> </ul>
2	<p>¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considero que las oportunidades nunca se dejan ir, es por eso que acepté, sabía que aprendería mucho, además que sería especial ayudar a los de semestre menores a continuar con sus semestres, cursos de manera eficiente.</li> </ul>
3	<p>¿Qué significa el programa de mentoring para usted?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mentoring, para mi es familia, compañerismo, responsabilidad, pues todos nos comprometemos a ayudarnos entre nosotros para poder mejorar nuestras sesiones, así poder ayudar a nuestros mentoriados.</li> </ul>
4	<p>¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? Estaba en sexto semestre.</p>
5	<p>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Considero que lo han tomado de la mejor manera, es por eso, que hemos recibido apoyo para poder realizar algunas actividades, de parte de los profesores también, brindándonos la posibilidad de hacer que Mentoring tenga un puntaje.</li> </ul>
6	<p>¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lo que busca, es que los mentoriados, no se sientan solos en sus dos primeros semestres, además que se busca evitar la deserción justamente por no acostumbrarse a la universidad, sabemos que cuando se ingresa a la universidad es un cambio de horarios y de responsabilidades, que a veces es un poco difícil acostumbrarse, además que no conocen a nadie, pues mentoring busca que estos estudiantes sean eficientes y no dejen la universidad.</li> </ul>
7	<p>¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En lo personal un poquito complicado, porque es una responsabilidad más, aparte de la carrera, de los cursos en si, tienes que echarle ganas al programa, diriges a 10 personas, que necesitan de ti, entonces poco a poco me llegue adaptar y saber realizar un buen horario, con la finalidad de no descuidar nada.</li> </ul>
8	<p>Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La sesión es una hora por semana, pero aparte de ello nos encontramos a disponibilidad de los mentoriados las 24 horas, para cualquier duda o consulta, además de sesiones extras para aclarar algunos temas que ellos no entiendan.</li> </ul>
9	<p>¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí, nosotros como mentores tenemos cada dos semanas sesiones con la coordinadora de Mentoring que nos guía, nos apoya en cómo mejorar nuestras sesiones, además también de charlas de la psicóloga y algunos profesores, todos con la finalidad de mejorar.</li> </ul>
10	<p>¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo constante a los mentoriados, como la absolución de dudas.</li> <li>- Soporte para su adaptación.</li> <li>- evitar su deserción de la universidad.</li> <li>- Una participación eficiente.</li> </ul>
11	<p>¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La principal dificultad es poder llegar a ellos, que conozcan y entiendan el programa de mentoring.</li> </ul>
12	<p>¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Me permitió conocer a muchas personas, poder ayudarlos, aprender mucho más de trabajar en equipo, de dejar la timidez y ponernos a conversar en las sesiones, de sus cursos, de concursos e infinidad de temas, me gusto aprender y seguir aprendiendo de Mentoring.</li> </ul>
13	<p>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la mayoría de estudiantes fue lo mejor, ahora que ya están en semestres más superiores nos agradecen, ya que hicieron amigos, lograron trabajar en equipo y mantenerse en la universidad, acostumbrarse.</li> </ul>
14	<p>¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La satisfacción de los estudiantes, sus calificaciones mejoran, su nivel de participación también.</li> </ul>
15	<p>¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un poco más de apoyo de la Universidad, que no sea limitado.</li> <li>- Mayor publicidad, hay chicos que les preguntan por mentoring y no saben, por lo que no les gusta participar</li> </ul>

## Entrevistado 67

### Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

CARGO O PUESTO EN QUE SE DESEMPEÑA	MENTOR
NOMBRES Y APELLIDOS	JUAN JOSUE MORON VALENTE
CÓDIGO DE LA ENTREVISTA	ENTREVISTADO 10
FECHA	07/10/2021
LUGAR DE LA ENTREVISTA	VIA GOOGLE MEET

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Lo conocí cuando ingrese a la universidad, pues también fui yo un mentoriado más.
2	¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring? Porque tengo que devolver el mismo gesto que mi mentora me enseñó a mi (ayudar a los demás).
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Ayuda universitaria para los alumnos ingresantes.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? En el cuarto semestre
5	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle? este año he notado que el programa de mentoring ha tenido una gran tarea universitaria, pues e puede ver que alumnos que fueron mentoriados les va super bien con respecto a sus notas.
6	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados? Busca que todos los mentoriados tengan un desenvolvimiento optimo durante el transcurso del semestre.
7	¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado? La verdad nunca pregunte, pero mi coordinadora me comento que se asignaban mentores a los estudiantes con notas muy optimas
8	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado? Ahora yo dispongo de dos horas por semana.
9	¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió? Sí, tuve una reunión con todos los Mentores en donde la coordinadora nos explicó todo sobre el programa de Mentoring.
10	¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring? Siempre será que todos los mentoriados tengan un rendimiento académico excelentísimo.
11	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría? El temor, la desconfianza, incomodidad. No todos los mentoriados tienen las mismas capacidades para expresarse.
12	¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado? Que al final logro tener muy buena relación con mis mentoriados, al punto de ser buenos amigos todos.
13	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados? la aceptación a sido buena, siempre los mentoriados a veces nos indican que también quieren ser Mentores o a veces despertamos su vocación en las grandes especialidades que brinda la carrera de Derecho.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado? No entiendo la pregunta
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? A mi parecer yo diría que se podría implementar más concursos donde los mentoriados tengan premios por sus participaciones o Charlas educativas por parte de algún docente que integre a la facultad de Derecho.

## Entrevistado 68

### Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentora
Nombres y apellidos	Karen Adriana Rodríguez Ecos
Código de la entrevista	Entrevistado 11
Fecha	10-09-2021
Lugar de la entrevista	Vía Google Meet

Nro	Preguntas de la entrevista
1	<p>¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Conocí del programa de Mentoring a través de un amigo que ya era mentor, su nombre es Eduardo Soto. Fue a finales del 2019 que me comentó su experiencia y me preguntó si me gustaría formar parte del voluntariado para el siguiente semestre, como le respondí que sí me gustaría, me recomendó para ingresar al programa el ciclo 2020-I.</p>
2	<p>¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring? La experiencia que tuvo Eduardo me pareció muy buena, no solo ayudaba a compañeros de primer semestre a adaptarse a la universidad, sino que también hacía amigos. Además, se organizaban jincanas y demás actividades que me parecían entretenidas. Era una oportunidad para ayudar a mis compañeros de primer semestre de la forma en la que me hubiera gustado que me ayuden a mí cuando ingresé, además de ayudar a desenvolverse y hacer amigos.</p>
3	<p>¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Para mí, mentoring es una familia. Los mentoriados forman amistades entre ellos y con los mentores, así como hay apoyo entre mentores. Es una red de apoyo en la que todos estamos para ayudar a quien lo necesite, compartiendo nuestros conocimientos.</p>
4	<p>¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? Me encontraba por iniciar el séptimo semestre.</p>
5	<p>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle? Creo que, a sus inicios, no era un programa muy conocido en la comunidad académica. Poco a poco se está tratando de hacer conocido el programa a través de más publicidad y de la misma experiencia de mentores y mentoriados. Es una iniciativa que siento que ha sido percibida de manera positiva, que permite reforzar el compañerismo y apoyo entre compañeros de la carrera.</p>
6	<p>¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados? Busca que los mentoriados se adapten correctamente a la universidad y adquieran más conocimientos de los mentores, además de que refuercen los temas tratados en clase, que formen grupos de amistad entre ellos y con los mentores que podrían ser incluso de hermandad, porque todos en el programa somos como una familia. De igual forma, que los mentoriados refuercen sus ganas de seguir estudiando la carrera y disminuir la tasa de abandono.</p>
7	<p>¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado? En mi caso particular, entré por recomendación de un mentor, lo que facilitó mi proceso de ingreso. A través de una llamada me explicaron del programa y tuve una pequeña entrevista. Luego de ello me comunicaron que me habían aceptado como mentora.</p>
8	<p>Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado? El tiempo dedicado varía mucho depende de los temas que se traten en las sesiones, así como de las reuniones que se puedan programar en coordinación. Conforme los temas sean más académicos, invierto más tiempo para preparar las sesiones y material que voy a utilizar, pero si se trata de temas didácticos, es un poco menos de tiempo ya que gran parte de la sesión depende de la participación de los mentoriados. Aproximadamente dedico entre 20 a 25 horas mensuales en el programa, entre la preparación de las sesiones, las sesiones, las reuniones con los demás mentores y el apoyo que se da a los mentoriados cuando lo requieren.</p>
9	<p>¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió? Antes de empezar el programa tuve dos sesiones con la docente encargada, mis Guiliانا, quienes explicó de que se trataba el programa, los objetivos, cómo deberíamos desarrollar las sesiones y absolvió dudas. Además, cuando ingresé al programa se optó por la modalidad de duplas de mentores. Aprendí bastante en la práctica con mi dupla, que justamente era Eduardo, ya que, a medida que llevábamos más sesiones, iba adquiriendo más conocimientos de él y mejorando mi metodología. Se podría decir que no solo fue una capacitación teórica, sino también práctica.</p>
10	<p>¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring? Afiarzar las relaciones entre compañeros universitarios, a través de sesiones de tutoría en la que los mentores comparten sus conocimientos a los mentoriados, realizando actividades que les permitan crecer tanto como estudiantes y como personas.</p>
11	<p>¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría? Considero que es el tema de la virtualidad. No se conocen muy bien y eso les da nervios para participar, además del miedo a contestar mal o sentirse juzgados. Por ello se trata de realizar actividades que permitan que se desenvuelvan y que interactúen entre ellos para perder este temor a la participación.</p>
12	<p>¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado? Lo que más me gusta del programa son los lazos que formo con los mentoriados. Es satisfactorio ganar su confianza y ser apoyo para ellos. Trato de compartir lo que he aprendido de mi experiencia en la universidad y de temas académicos. Cuando buscan de mi apoyo siento que he cumplido bien con mi rol de mentora.</p>
13	<p>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados? La mayoría de los mentoriados aprovecha la oportunidad de ser parte del programa para reforzar lo aprendido en clases, para orientarse respecto a temas administrativos o para aumentar su promedio en algún curso, y en esa medida, participan y asisten puntualmente. Sin embargo, siempre existe un porcentaje de mentoriados, en menor cantidad, que no participa por tomarlo como algo opcional o por no tener tiempo, aunque se trabaja en hacerles conocer desde el inicio las ventajas del programa, no siempre hay una respuesta positiva de su parte</p>
14	<p>¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado? Durante el tiempo que he sido parte del programa he tenido la oportunidad de conocer a muchos mentoriados. Con algunos de ellos, más que con otros he logrado afiazar lazos de confianza, hasta el momento me encuentro en comunicación con ex mentoriados con los que conversamos y aún los apoyo en temas académicos y demás. De igual forma, con las sesiones que llevamos, los mentoriados refuerzan sus conocimientos o aprenden como realizar correctamente los trabajos y demás. A pesar de no llevar mucho tiempo como mentora, creo que el esfuerzo y dedicación que he tenido con el programa tienen resultados positivos en los mentoriados.</p>
15	<p>¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Me gustaría que fuera un programa más difundido, para que más compañeros quieran sumarse y ser mentores. De igual forma, la difusión del programa ayudaría a que haya menos mentoriados inactivos, ya que sabrían con exactitud de que trata el programa.</p>

## Entrevistado 69

### Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Coordinadora General de Mentoring
Nombres y apellidos	Valeri Dalath Menéndez Sarmiento
Código de la entrevista	Entrevistado 12
Fecha	10-09-2021
Lugar de la entrevista	Vía Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Mediante compañeros de semestres mayores.
2	¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring? Porque el sistema me resultó muy interesante, ya que el acompañamiento académico y administrativo resulta muy importante durante los primeros semestres académicos. Además, la labor de los mentores implica capacitarse constantemente para brindar mejores asesorías.
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Mentoring ya forma parte de mi vida, ya son 3 años desde que pertenezco a esta increíble familia.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring? 8vo semestre.
5	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle? No fue muy difícil que el programa crezca dentro de la Universidad, ya que su objetivo logra llamar la atención de todos los alumnos y docentes, los cuales también buscan colaborar con la causa.
6	¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados? Brindarles asesoría académica y administrativa durante los primeros semestres académicos. Además, buscamos incentivar y potenciar en ellos sus talentos y capacidades mediante diversas capacitaciones.
7	¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado? Miss Giuliana me contactó y capacitó respecto de los objetivos y cómo es que debería brindar mis sesiones de Mentoring, además del reglamento de Mentoring y los recursos que podemos utilizar.
8	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado? 10 horas aproximadamente.
9	¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor? ¿En qué consistió? Sí. Capacitaciones académicas y metodológicas, además talleres de liderazgo y oratoria.
10	¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring? Que los alumnos logren descubrir sus talentos y potenciarlos. Además, de poder ayudarlos con la preparación de su futuro ejercicio profesional, como en las actividades académicas que proponemos,
11	¿Qué dificulta más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría? La virtualidad genera que la comunicación sea un poco más complicada, ya que los alumnos pasan mucho tiempo frente a un monitor.
12	¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado? Que puedo aprender de los alumnos y capacitarse para brindar mejores asesorías a los alumnos. Además, la satisfacción de poder colaborar en la formación de un futuro profesional.
13	¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados? La gran mayoría considera que Mentoring es de gran ayuda, ya que en un inicio les cuesta adaptarse a la vida universitaria y nosotros buscamos que en esa adaptación no se sientan solos,
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado? Considero que el impacto se ve reflejado cuando, con el transcurso de los semestres mis ex mentoriados siguen en contacto conmigo y puedo aún ayudarlos. Pasan de ser mis mentoriados a ser amigos,
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Implementaría más actividades de confraternidad entre mentores y mentoriados.

## Entrevistado 70

### Ficha de entrevista para los mentores del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentor del presente semestre académico – II-2021
Nombres y apellidos	Sergio Paolo Valdivia Viveros
Código de la entrevista	Entrevistado 13
Fecha	21/10/2021
Lugar de la entrevista	Via Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	<p>¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario?</p> <p>El programa de mentoring, fue una de las primeras actividades que rendí en la universidad, que me ayudó a constantemente seguir conociendo a mis compañeros del semestre y conocer herramientas que desconocía. Fue un apoyo constante que me permitió desenvolverme con muchos de mis compañeros que no tenía una suficiente relación.</p>
2	<p>¿Por qué decidió ingresar al programa de mentoring?</p> <p>En el momento que se me comunicó que era uno de los elegidos para participar en razón de mis notas, decidí embarcarme en el reto que era Mentoring. Esto se basaba en el conocimiento previo del reto que involucraba Mentoring, ya que los mentores asignados me indicaron lo que involucraba.</p>
3	<p>¿Qué significa el programa de mentoring para usted?</p> <p>El programa de Mentoring significa para mí una inversión, tanto por el sentido negativo o positivo de los frutos que dé en ella pueden subyacer. En este sentido tiene que ver la cantidad de injerencia que realizo para invertir tiempo y esfuerzo, para una adecuada inversión y mejorar las posibilidades de que sea una actividad bien transformada y estimada en actividades dispuestas.</p>
4	<p>¿En qué semestre se encontraba cuando decidió ingresar al programa de mentoring?</p> <p>Recibí la comunicación, cuando cursaba el quinto semestre académico.</p>
5	<p>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por la comunidad académica de la Universidad La Salle?</p> <p>Existe una visión bipartita, en principio, existe un desconocimiento de las actividades por parte de un sector profesional académico de las actividades que involucran Mentoring, mientras que el segundo grupo designado, conocen el programa, pero en una versión algo disminuida, en cuanto a todo lo que involucra.</p>
6	<p>¿Qué busca lograr el proyecto de mentoring en los estudiantes mentoreados?</p> <p>Reforzar todas sus actividades y todos los puntos que pueden desarrollar en un formato de grupo pequeño, desarrollando sus aprendizajes sin afectar los problemas que afectan el desarrollo de una clase, de formato regular. Aunado al desarrollo de sus potencialidades, que se identifican en las sesiones.</p>
7	<p>¿Cómo fue el proceso de ingreso al equipo de voluntariado?</p> <p>Fue un cambio que inmescuyo un cambio de 180 grados y de paradigmas, porque no estaba preparado para todos los retos que se reflejaban en los objetivos que planteaban el grupo designado.</p>
8	<p>Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente al voluntariado?</p> <p>Se realiza previa coordinación un total de 2 horas de apoyo y sesiones, que involucran actividades de fortalecimiento, como actividades lúdicas.</p>
9	<p>¿Usted recibió algún tipo de cualificación-capacitación para participar como mentor?</p> <p>¿En qué consistió?</p> <p>Por parte del área de psicología, constantemente se da retroalimentaciones para la mejora de ciertas actividades tanto formales como informales que realizamos.</p>
10	<p>¿Cuál es la finalidad de las actividades del programa de mentoring?</p> <p>Viene derivado en cuatro actividades, primero brindar soporte, en segundo lugar, disminuir la deserción, en tercer lugar, prevenir dificultades, por último, una participación activa en todas las actividades que brinda la universidad.</p>
11	<p>¿Qué dificultad más la participación de los estudiantes en las sesiones de Tutoría?</p> <p>Acorde a la actual coyuntura, no se puede realizar una comunicación directa, se tiene que aplicar muchas actividades para solventar la carencia de comunicación, además de que en razón del tiempo que disponen los mentoriados, tenemos que realizar actividades en horarios nocturnos, lo cual afecta en una actuación proactiva de algunos mentoriados.</p>
12	<p>¿Qué es lo que más le gusta de ser mentor del programa de voluntariado?</p> <p>Lo que más afecta en que permita motivándome a actuar en todas las sesiones, es actuar constantemente en fortalecer tus actitudes, aunado a conocer personas que empiezan y aún siguen con todos los ánimos con su carrera, auto motivándote por la experiencia a reconocerte y seguir reconociendo tus motivaciones, para seguir actuando.</p>
13	<p>¿Cómo siente que ha sido percibido el programa por parte de los estudiantes mentoreados?</p> <p>En algunos mentores que realizan una actividad coordinada con el programa y constante, significa un refuerzo y apoyo constante en el paso de la educación básica a la educación superior; de este modo, lo que se invierte en ellos es la posibilidad de un cambio adecuado y constante por medio de la experiencia, para conocer el formato del futuro destinado en la universidad por medio de herramientas.</p>
14	<p>¿Cuál percibe que es el impacto de su trabajo como mentor del programa de voluntariado?</p> <p>Para mí, significa un constante reto de tus capacidades, reforzando actitudes que tú mismo no considerabas que tenías, como actitudes que no eran muchas veces coordinadas conscientemente. En este sentido, es una herramienta y actividad, que a mi parecer hace que el óxido que tenías alrededor de los años se elimine y retomes a tu autoconocimiento, para volver a motivarte en la forma que te motivo a ser lo que eres.</p>
15	<p>¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring?</p> <p>En principio, buscaría que se subsane la falta de injerencia o interrelación que tiene el área de mentory con otros sectores y programas académicos; ya que el área de mentory, viene muchas veces desencadenado en la actuación de programas, tal como las charlas realizadas por las áreas sociales y no se puede realizar una comunicación directa e inmediata con los mentoriados.</p>

## Entrevistado 71

### Ficha de entrevista para los mentoreados del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Estudiante 2do semestre
Nombres y apellidos	Camila Valeria Núñez Podestá
Código de la entrevista	Entrevistado 15
Fecha	Jueves 21 de octubre, 2021.
Lugar de la entrevista	Vía Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Cuando inicié mi primer semestre no estaba enterada del programa, hasta que al ingresar a mi Classroom vi una carpeta "Mentoring" y entre a revisar el correo institucional donde nos daban la bienvenida y dejaban un numero para que nos pongamos en contacto con nuestra respectiva mentora.
2	¿Cómo ingreso al programa de mentoring? En lo personal creo que los encargados del programa de Mentoring hablan con los mentores para seleccionar cada mentor con cierta cantidad de mentoriados.
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Es un elemento importante en el inicio de la vida universitaria ya que a mi me sirvió de gran apoyo y la verdad me gustaría en un futuro poder brindar un apoyo también a los nuevos ingresantes.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando ingreso al programa de mentoring? Primer semestre.
5	¿Cuál es la principal razón por la que ingresó al programa de mentoring? Al inicio creí que era un programa obligatorio.
6	¿Qué le dijeron sobre el Voluntariado en la oficina de Coordinación del programa de mentoring? ¿Cómo le presentaron el voluntariado? Por medio del correo institucional.
7	¿Qué facilita más su participación en las sesiones de mentoring? Las dinámicas con uso de micrófono.
8	¿Cómo se programan las sesiones de mentoring al inicio del semestre y cuáles son los acuerdos establecidos durante el semestre? La mentora se pone en contacto por medio del correo institucional donde nos deja su número, ella procede a crear un grupo por WhatsApp donde se queda un día y una hora accesible tanto para mentores y mentoriados. Una de las reglas o acuerdos establecidos que yo recalco es la puntualidad ya que también es un valor.
9	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente a su mentoría? Cuatro horas al mes.
10	¿Cuáles experiencias resalta? El concurso de Litis contestatio.
11	¿Cuáles han sido las principales lecciones aprendidas? He tenido la oportunidad de obtener un diccionario jurídico y cierto tipo de experiencia gracias a los Litis contestatio que el programa de mentoring realiza.
12	¿Cuánto tiempo lleva como mentoreado en el programa de voluntariado? Dos semestres.
13	¿Qué le aporta usted al programa de mentoring en la actualidad? Puedo expresar preocupaciones como incumplimientos en la forma de evaluación (la universidad claramente capacita a los profesores y les informa que para la realización de pruebas debe haber un previo aviso donde se estipule la fecha y el modo de evaluación) en caso de incumplimiento de una norma impuesta se la puedo comentar a mi Mentora y así la universidad tendrá conocimiento sobre una falla en su sistema.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su participación como mentoreado en la Universidad La Salle mediante el programa de mentoring? La universidad por medio del programa de mentoring puede tener un acceso más directo al desempeño del estudiante en los primeros semestres, también los estudiantes hacemos llegar nuestras preocupaciones e inquietudes sobre algún problema existente y la universidad pueda buscar una solución.
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Aumentar el tiempo ya que en mi experiencia la preocupación que brindan los mentores muchas veces va contra el tiempo por la cantidad de mentoriados.

## Entrevistado 72

### Ficha de entrevista para los mentoreados del programa de voluntariado

#### Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Estudiante 1er semestre
Nombres y apellidos	JIMENA SOFIA VELARDE VERA
Código de la entrevista	Entrevistado 15
Fecha	Jueves 21 de octubre, 2021.
Lugar de la entrevista	Vía Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Lo conocí cuando estuve en primer semestre, nos informaron sobre el programa y nuestros mentores en la primera sesión nos explicaron a mayor detalle sobre el programa.
2	¿Cómo ingreso al programa de mentoring? Todos los del primer semestre teníamos que asistir a dicho programa, nos designaron desde psicología a distintos alumnos de semestres superiores para que nos puedan acompañar en el programa
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Es un medio de ayuda y consulta para todos los del primer año, es valioso y de mucha ayuda.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando ingreso al programa de mentoring? Primer semestre.
5	¿Cuál es la principal razón por la que ingreso al programa de mentoring? Decidí quedarme, sobre todo, al ver la ayuda gratuita y desinteresada que se nos brindaba, sentí que era de mucha ayuda la guía que se nos ofrecía.
6	¿Qué le dijeron sobre el Voluntariado en la oficina de Coordinación del programa de mentoring? ¿Cómo le presentaron el voluntariado? Nos indicaron que era un programa de ayuda para los de primer año, donde jóvenes de años mayores nos iban a guiar y apoyar para acoplarnos con seguridad y mayor facilidad a la universidad.
7	¿Qué facilita más su participación en las sesiones de mentoring? La adecuación de horarios, los mentores son muy asequibles y la empatía que demuestran te hacen sentir cómodo en el programa.
8	¿Cómo se programan las sesiones de mentoring al inicio del semestre y cuáles son los acuerdos establecidos durante el semestre? Se presenta un plan de trabajo y se coordinan las fechas y horarios de reuniones.
9	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente a su mentoría? Unas 4 horas o 6 mensualmente.
10	¿Cuáles experiencias resalta? La ayuda definitiva de mi mentor; nos apoyó en un trabajo realmente extenso y complicado del semestre, nos asesoró y nos alentó a continuar.
11	¿Cuáles han sido las principales lecciones aprendidas? La perseverancia, el ordenar nuestro tiempo y el aceptar nuestras debilidades, sobre todo aprender de ellas.
12	¿Cuánto tiempo lleva como mentoreado en el programa de voluntariado? 7 u 8 meses.
13	¿Qué le aporta usted al programa de mentoring en la actualidad? Mi participación activa en los concursos que se realizan.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su participación como mentoreado en la Universidad La Salle mediante el programa de mentoring? Mi seguridad en los cursos del semestre y el saber que hay alguien que me puede orientar en actividades o trabajos que no entienda al cien por ciento
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? La organización de algunos concursos.

## Entrevistado 73

Ficha de entrevista para los mentoreados del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentoreado
Nombres y apellidos	Luis Gustavo Guillen Palomino
Código de la entrevista	Entrevistado 16
Fecha	21/09/2021
Lugar de la entrevista	Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Me contactaron a través del correo institucional, en el cual también indicaban en qué consistía el programa.
2	¿Cómo ingreso al programa de mentoring? Al ingresar en calidad de mentoreado de 1° semestre, pensé que me correspondía obligatoriamente.
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted? Considero que es un gran apoyo para los que apenas iniciamos la universidad y vemos el programa a modo de guía u orientación.
4	¿En qué semestre se encontraba cuando ingreso al programa de mentoring? Primer semestre
5	¿Cuál es la principal razón por la que ingresó al programa de mentoring? La bonificación de puntos por asistencia.
6	¿Qué le dijeron sobre el Voluntariado en la oficina de Coordinación del programa de mentoring? ¿Cómo le presentaron el voluntariado? Nos presentaron el mentoring como programa de acompañamiento por parte de alumnos de semestres superiores para tratar diversos temas con el fin de orientar.
7	¿Qué facilita más su participación en las sesiones de mentoring? Que los mentores sean estudiantes y hace no más de cinco años, también estuvieron en nuestro lugar. Por ello pueden entender nuestras dificultades y optimizar los resultados.
8	¿Cómo se programan las sesiones de mentoring al inicio del semestre y cuáles son los acuerdos establecidos durante el semestre? Los horarios se programaron de manera democrática, ajustándose a la flexibilidad de todos
9	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente a su mentoría? 5 horas.
10	¿Cuáles experiencias resalta? Durante la primera sesión nos presentamos todos de manera amena
11	¿Cuáles han sido las principales lecciones aprendidas? Formato de normas APA
12	¿Cuánto tiempo lleva como mentoreado en el programa de voluntariado? 3 semanas
13	¿Qué le aporta usted al programa de mentoring en la actualidad? Despeja mis dudas acerca de los procesos durante los años de la universidad, y busca la manera de reforzar en temas que soliciten los mentoreados.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su participación como mentoreado en la Universidad La Salle mediante el programa de mentoring? Apoya la iniciativa del programa, y así poder llegar a más estudiantes.
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Brindar una estructura básica de los temas a tratar en el programa a lo largo del semestre.



## Entrevistado 74

Ficha de entrevista para los mentoreados del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentoriada de 1er semestre
Nombres y apellidos	Angela Gabriela Mamani Apaza
Código de la entrevista	Entrevistado 17
Fecha	22-10-2021
Lugar de la entrevista	Vía Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Por una llamada telefónica, en la que me indico que iba a realizar un programa de asesoramiento.
2	¿Cómo ingreso al programa de mentoring? Nos presentamos y nuestro mentor nos hizo una serie de preguntas y nos explicó como seria su forma de trabajo y todo lo que involucra a mentoring
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted?
4	¿En qué semestre se encontraba cuando ingreso al programa de mentoring? I SEMESTRE
5	¿Cuál es la principal razón por la que ingreso al programa de mentoring? Porque nos iba asesorar y ayudar en algunos temas de la universidad, aun continuo porque mi mentor es una gran persona y buen asesor que nos está ayudando bastante en esta nueva etapa universitaria.
6	¿Qué le dijeron sobre el Voluntariado en la oficina de Coordinación del programa de mentoring? ¿Cómo le presentaron el voluntariado? Que sería para ayudarnos y asesorarnos en algunos cursos y en todo lo que involucre la universidad, es de bastante ayuda.
7	¿Qué facilita más su participación en las sesiones de mentoring? Las diapositivas y la forma de explicarnos detalladamente cada tema
8	¿Cómo se programan las sesiones de mentoring al inicio del semestre y cuáles son los acuerdos establecidos durante el semestre? Por acuerdos de forma democrática.
9	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente a su mentoría? 2 horas
10	¿Cuáles experiencias resalta? En los debates es una experiencia única y nuestro mentor nos ayuda a mejorar en ciertos aspectos.
11	¿Cuáles han sido las principales lecciones aprendidas? Normas APA Filosofía de la naturaleza del derecho Norma Jurídica Norma Penal
12	¿Cuánto tiempo lleva como mentoreado en el programa de voluntariado? aproximadamente tres meses.
13	¿Qué le aporta usted al programa de mentoring en la actualidad? Ayudo a recapitular en varios temas a mi mentor y le damos ánimos a seguir a delante.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su participación como mentoreado en la Universidad La Salle mediante el programa de mentoring? Hasta el momento considero mi participación activa y mi mentor nos ayuda a mejorar en ciertos aspectos.
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Considero que el programa de mentoring está cumpliendo con mis expectativas.

## Entrevistado 75

### Ficha de entrevista para los mentoreados del programa de voluntariado

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Mentoriada de 1er semestre
Nombres y apellidos	Angela Gabriela Mamani Apaza
Código de la entrevista	Entrevistado 18
Fecha	22-10-2021
Lugar de la entrevista	Vía Google Meet

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo conoció la existencia del programa de mentoring (voluntariado) Universitario? Por una llamada telefónica, en la que me indico que iba a realizar un programa de asesoramiento.
2	¿Cómo ingreso al programa de mentoring? Nos presentamos y nuestro mentor nos hizo una serie de preguntas y nos explicó como seria su forma de trabajo y todo lo que involucra a mentoring
3	¿Qué significa el programa de mentoring para usted?
4	¿En qué semestre se encontraba cuando ingreso al programa de mentoring? I SEMESTRE
5	¿Cuál es la principal razón por la que ingreso al programa de mentoring? Porque nos iba asesorar y ayudar en algunos temas de la universidad, aun continuo porque mi mentor es una gran persona y buen asesor que nos está ayudando bastante en esta nueva etapa universitaria.
6	¿Qué le dijeron sobre el Voluntariado en la oficina de Coordinación del programa de mentoring? ¿Cómo le presentaron el voluntariado? Que sería para ayudarnos y asesorarnos en algunos cursos y en todo lo que involucre la universidad, es de bastante ayuda.
7	¿Qué facilita más su participación en las sesiones de mentoring? Las diapositivas y la forma de explicamos detalladamente cada tema
8	¿Cómo se programan las sesiones de mentoring al inicio del semestre y cuáles son los acuerdos establecidos durante el semestre? Por acuerdos de forma democrática.
9	Aproximadamente ¿Cuántas horas dedica mensualmente a su mentoría? 2 horas
10	¿Cuáles experiencias resalta? En los debates es una experiencia única y nuestro mentor nos ayuda a mejorar en ciertos aspectos.
11	¿Cuáles han sido las principales lecciones aprendidas? Normas APA Filosofía de la naturaleza del derecho Norma Jurídica Norma Penal
12	¿Cuánto tiempo lleva como mentoreado en el programa de voluntariado? aproximadamente tres meses.
13	¿Qué le aporta usted al programa de mentoring en la actualidad? Ayudo a recapitular en varios temas a mi mentor y le damos ánimos a seguir a delante.
14	¿Cuál percibe que es el impacto de su participación como mentoreado en la Universidad La Salle mediante el programa de mentoring? Hasta el momento considero mi participación activa y mi mentor nos ayuda a mejorar en ciertos aspectos.
15	¿Qué aspectos mejoraría del programa de mentoring? Considero que el programa de mentoring está cumpliendo con mis expectativas.

## Anexo 6: Juicio de Expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I.DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): José Gálax Céspedes Elguera
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3 Profesión: Ingeniero biotecnólogo
- 1.4. Institución donde labora: Universidad La Salle
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente universitario
- 1.6 Denominación del Instrumento: Cédula de cuestionario.

#### II.VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL		30				

#### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
- 3.2. Opinión: FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: Ninguna

Arequipa, 16 de abril del 2021



Ing. José Gálax Céspedes Elguera

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):

Mg. Carpio Segura, Diego Eliseo

1.2. Grado Académico.

Licenciado en Administración de empresas.

Maestría en Negocios Internacionales

1.3 Profesión:

Administración de Empresas

1.4. Institución donde labora:

Universidad La Salle

Universidad Católica San Pablo

1.5. Cargo que desempeña

Docente a tiempo parcial

1.6 Denominación del Instrumento:

Cuestionario para determinar el nivel de fidelización del usuario en la Universidad La Salle

### II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión			X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	

SUMATORIA PARCIAL	0	0	2	4	1
SUMATORIA TOTAL	7				

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 7

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones:

Si bien es cierto que en mi opinión el instrumento utilizado es favorable, es necesario que éste deba mejorarse debido a las siguientes observaciones:

- El instrumento utilizado para la investigación cuantitativa es apropiado para conocer o determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Universidad La Salle; sin embargo, considero que las preguntas deben dirigirse o centrarse hacia la satisfacción del usuario de la Universidad La Salle respecto al programa de mentoring.
- De otro lado, como se trata de un instrumento que se realizará a los estudiantes de la Universidad, es necesario replantear las preguntas para su debida comprensión.
- Por último, faltaría adjuntar la Guía de Preguntas para la Entrevista a profundidad ya que también se señala como instrumento o técnica para la investigación.

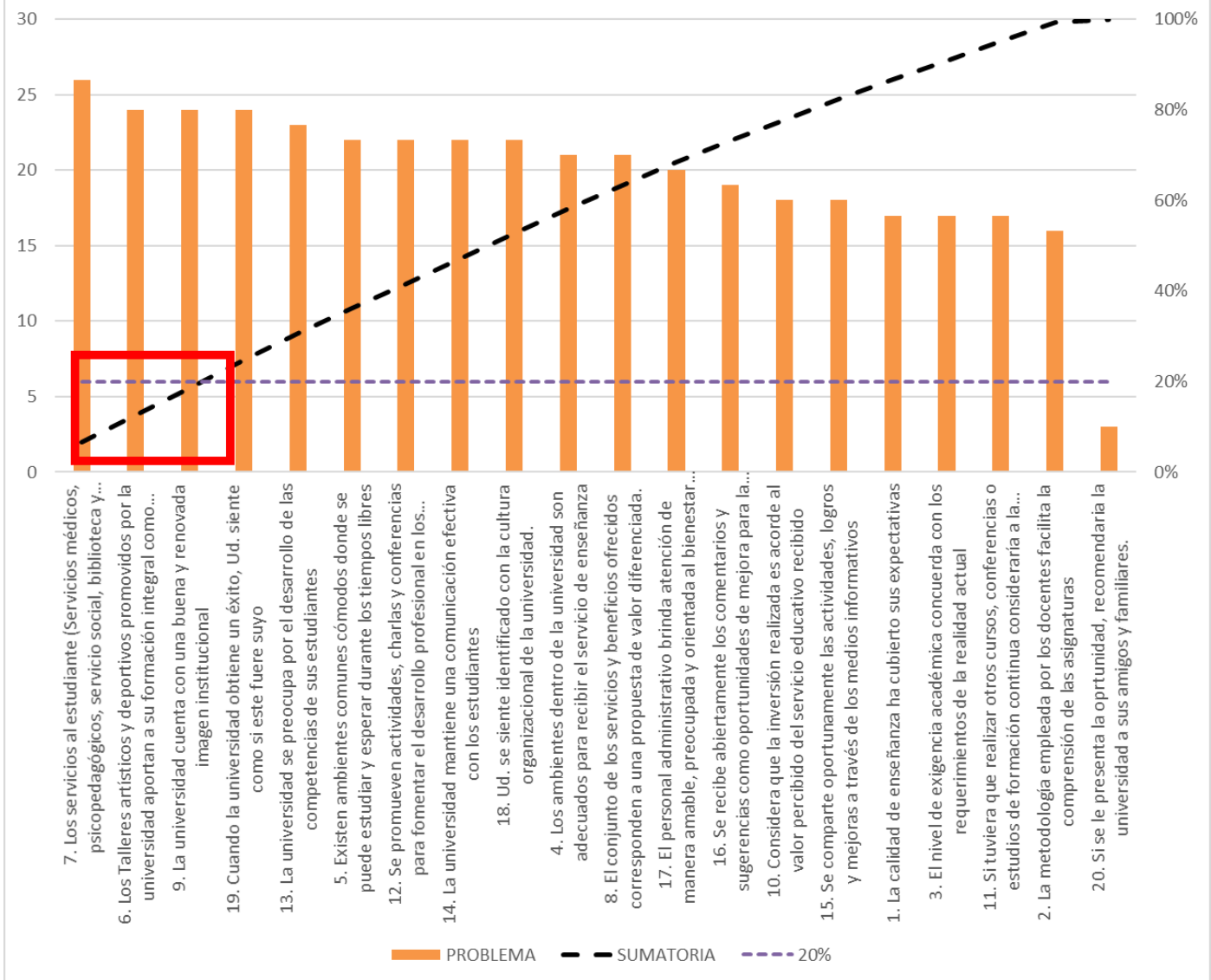
Arequipa, 29 de Abril del 2021

Firma

## Anexo 7: Diagrama de Pareto con los resultados totales de las encuestas

	Frecuencia	%	Acumulado	Acumulado %	Linea
7. Los servicios al estudiante (Servicios médicos, psicopedagógicos, servicio social, biblioteca y seguridad) son confiables y le brindan atención	26	6,57%	26	6,57%	20%
6. Los Talleres artísticos y deportivos promovidos por la universidad aportan a su formación integral como profesional.	24	6,08%	50	12,68%	20%
9. La universidad cuenta con una buena y renovada imagen institucional	24	6,08%	74	18,69%	20%
19. Cuando la universidad obtiene un éxito, Ud. siente como si este fuera suyo	24	6,08%	98	24,79%	20%
13. La universidad se preocupa por el desarrollo de las competencias de sus estudiantes	23	5,81%	121	30,59%	20%
5. Existen ambientes comunes cómodos donde se puede estudiar y esperar durante los tiempos libres	22	5,58%	143	36,11%	20%
12. Se promueven actividades, charlas y conferencias para fomentar el desarrollo profesional en los estudiantes	22	5,58%	165	41,67%	20%
14. La universidad mantiene una comunicación efectiva con los estudiantes	22	5,58%	187	47,22%	20%
18. Ud. se siente identificado con la cultura organizacional de la universidad	22	5,58%	209	52,78%	20%
4. Los ambientes dentro de la universidad son adecuados para recibir el servicio de enseñanza	21	5,30%	230	58,08%	20%
8. El conjunto de los servicios y beneficios ofrecidos corresponden a una propuesta de valor diferenciada.	21	5,30%	251	63,38%	20%
17. El personal administrativo brinda atención de manera amable, preocupada y orientada al bienestar del estudiante.	20	5,05%	271	68,48%	20%
16. Se recibe abiertamente los comentarios y sugerencias como oportunidades de mejora para la gestión universitaria.	19	4,80%	290	73,28%	20%
10. Considera que la inversión realizada es acorde al valor percibido del servicio educativo recibido	18	4,55%	308	77,78%	20%
15. Se comparte oportunamente las actividades, logros y mejoras a través de los medios informativos	18	4,55%	326	82,32%	20%
1. La calidad de enseñanza ha cubierto sus expectativas	17	4,29%	343	86,62%	20%
3. El nivel de exigencia académica concuerda con los requerimientos de la realidad actual	17	4,29%	360	90,91%	20%
11. Si tuviera que realizar otros cursos, conferencias o estudios de formación continua consideraría a la universidad como primera opción	17	4,29%	377	95,20%	20%
2. La metodología empleada por los docentes facilita la comprensión de las asignaturas	16	4,04%	393	99,24%	20%
20. Si se le presenta la oportunidad, recomendaría a la universidad a sus amigos y familiares.	3	0,78%	396	100%	20%
TOTAL	396	100%			

Diagrama de Pareto

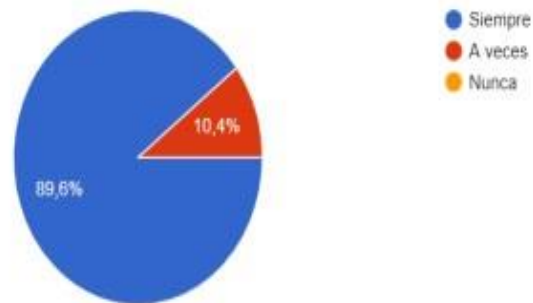


## Anexo 8: Encuestas realizadas por el Programa de Mentoring

### Carrera de Derecho

¿Tu mentor facilita la comprensión de los temas tratados?

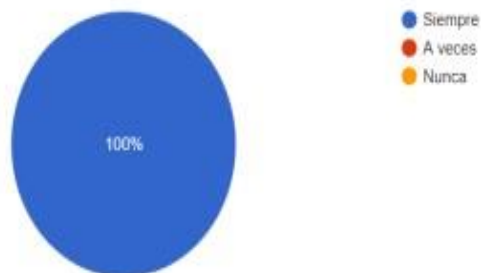
48 respuestas



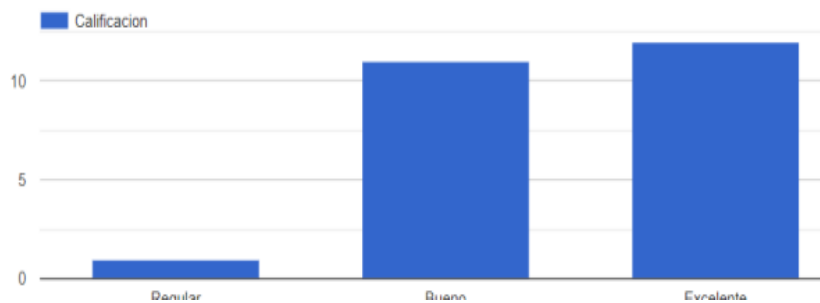
Preguntas Respuestas 48 Configuración

¿Tu mentor se muestra accesible a resolver cualquier duda?

48 respuestas



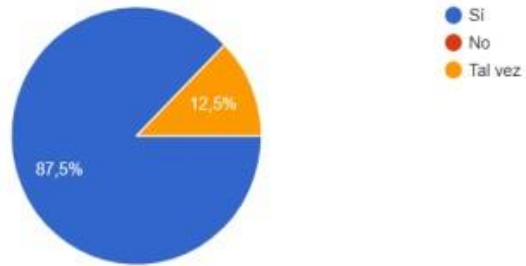
¿Cómo calificarías el sistema de mentoría?





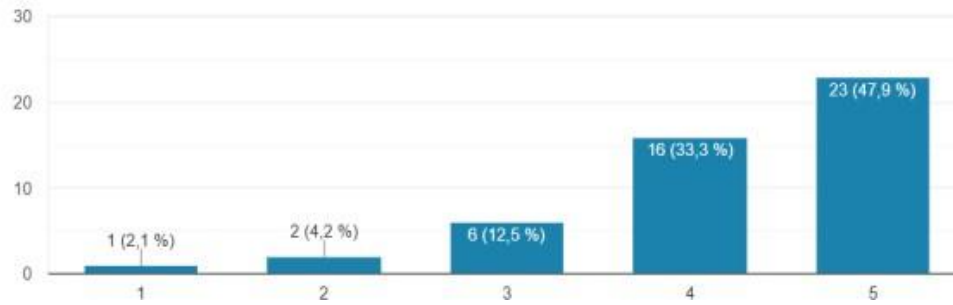
¿La información recibida por tu mentor te ayudo en tus objetivos como estudiante?

48 respuestas



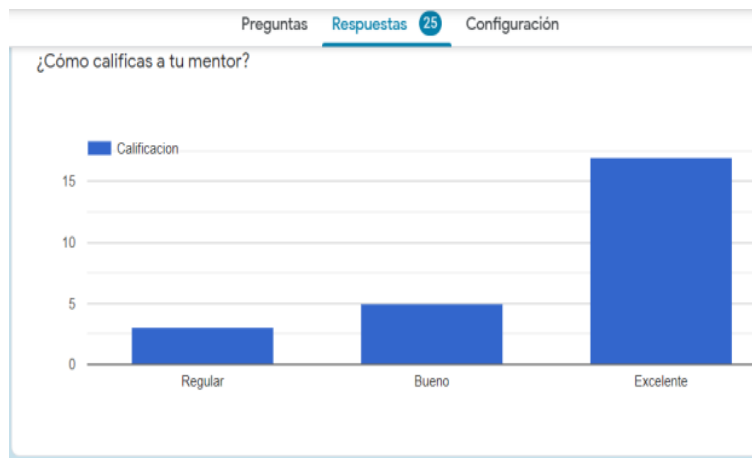
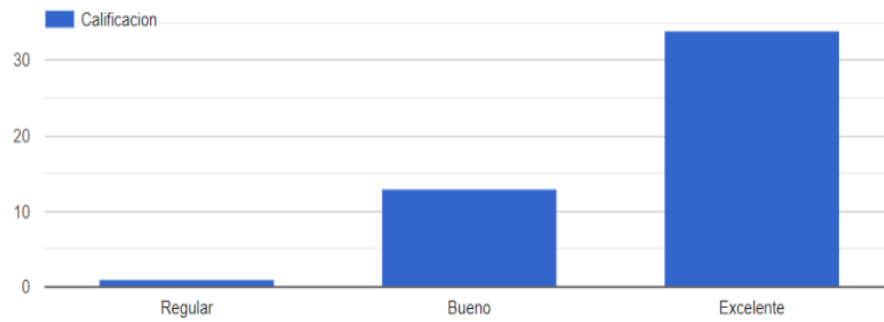
¿Tienes confianza con tu mentor?

48 respuestas



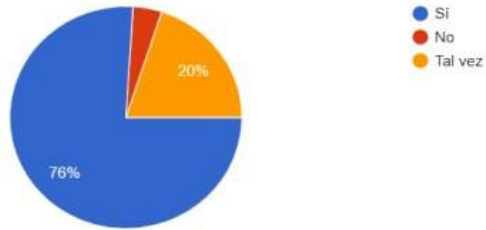
## Carrera de Administración y Negocios Internacionales

¿Cómo calificarías el sistema de mentoría?



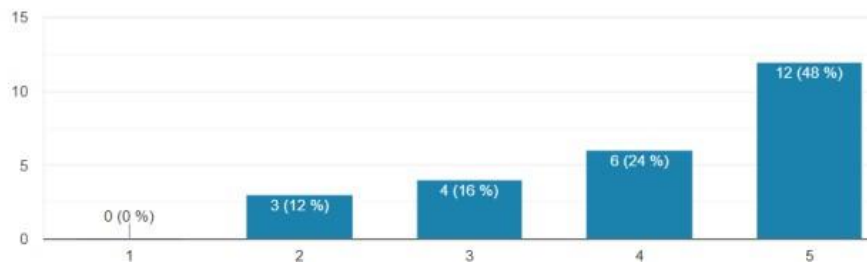
¿La información recibida por tu mentor te ayudo en tus objetivos como estudiante?

25 respuestas



¿Tienes confianza con tu mentor?

25 respuestas



Anexo 9: Nota de prensa publicada en el del periódico La República el 21 de septiembre del 2021

NOTAS DE PRENSA

## Universidad La Salle en Arequipa realiza programa de mentorig con los estudiantes

Buscan incrementar la autoconfianza, liderazgo, autocontrol y facilitar los procesos de adaptación entre los estudiantes del primer y segundo semestre.



Programa es impartido por alumnos estacados de años superiores. Foto: Universidad La Salle

## Anexo 10: Matriz de Consistencia

1) Preguntas de Investigación	2) Objetivos	3) Hipótesis	4) Resultados	5) Conclusiones	6) Recomendaciones
Pe G: ¿De qué manera el programa de mentoring, como acción de RSU, influye en la fidelización de los usuarios de la Universidad La Salle?	Objetivo General Establecer el impacto de las acciones de RSU de la universidad La Salle en la fidelización de sus usuarios.	HG: Las acciones de RSU de la universidad La Salle impactan de forma positiva en la fidelización de sus usuarios.	Podemos inferir con los resultados de esta tesis que el nivel de fidelización es alto, en relación a la recomendación, el 90% de los estudiantes afirma que recomendaría la universidad a sus conocidos, compartiendo sus experiencias sobre la institución, sin embargo, resalta la importancia de mantener una consistencia de la experiencia.	Los resultados de esta tesis indican que el valor percibido de la experiencia en la Universidad La Salle es fundamental para la satisfacción con la institución y la lealtad de los estudiantes hacia ella, se muestra una percepción alta del valor de la universidad y en la imagen que esta proyecta.	Visto que el voluntariado de Mentoring como acción de RSU tiene un alto impacto en la fidelización de los ingresantes, se recomienda a la oficina de Bienestar y específicamente a la Oficina de Psicopedagogía, continuar con el Programa de Mentoring. Además, se recomienda a las autoridades académicas y administrativas designar más recursos al Programa de Mentoring para robustecerlo.
Pe1: ¿Cuál es el nivel de fidelización de los estudiantes mentoreados de la universidad La Salle (ULS)?	Oe 1: Establecer el nivel de fidelización de los estudiantes mentoreados de la Universidad La Salle (ULS).	He1: Existe un nivel de fidelización positivo de parte de los estudiantes mentoreados de la Universidad La Salle	En torno a la subcategoría valor percibido, se considera que la propuesta de valor debe ser transmitida de manera transparente, informando al estudiante sobre la primera y tercera premisa; los servicios al estudiante, así como las herramientas y beneficios que la universidad ofrece y la percepción de una buena y renovada imagen de la Universidad La Salle. En referencia de la subcategoría experiencia al cliente, se encuentra el indicador consistencia que gracias a la articulación que hay con la investigación mediante las encuestas al final del semestre y el programa de Mentoring que siempre está en constante mejora logra que la experiencia del estudiante sea consistente y agradable, tomando en cuenta que la evaluación del servicio por parte del estudiante es integral. Cabe mencionar que al momento del análisis de la subcategoría satisfacción, se pudo demostrar que en general los alumnos cuentan con una posición positiva y favorable en relación al nivel de exigencia académica y enseñanza que la institución tiene, en este sentido destaca en programa de Mentoring ayudando al ingresante en su proceso de adecuación al ambiente universitario.	En la actualidad, la fidelización ha demostrado ser clave para la estabilidad y el desarrollo de las organizaciones, en particular para las universidades, ya que la acción de valorar las dimensiones como la satisfacción, el valor percibido y la experiencia del estudiante, contribuyen a que, durante su carrera profesional, se genere una percepción favorable de la organización, con la cual se sienta el alumno completamente identificado con la cultura organizacional de la Universidad y así tenga la intención de compartir la vivencia con los individuos cercanos a su entorno, generando oportunidades para la captación de posibles usuarios para la Universidad.	Se infiere que la universidad debe orientar sus estrategias de marketing a construir relaciones basadas en la generación del compromiso educativo, promoviendo una participación activa por parte de los estudiantes para formar parte del Programa de Mentoring ya que se demostró mediante las entrevistas la importancia de realizar con ánimo el proceso de convocatoria para ser mentor o mentoreada mediante la disposición de sitios informativos y difusión masiva por los diversos medios de comunicación de la Universidad, de tal forma que todos los alumnos tengan acceso a dicha información.

<p>Pe2: ¿Cuál es el nivel de fidelización de alumnos de la ULS que recibieron acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica?</p>	<p>Oe2: Establecer el nivel de fidelización de los alumnos de la ULS que si recibieron acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica.</p>	<p>He2: Existe un nivel de fidelización alto y positivo de alumnos que recibieron acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica.</p>	<p>El resultado más representativo es la pregunta 10 de la encuesta realizada, el 44% de alumnos de acuerdo que la inversión realizada es acorde al servicio educativo recibido junto con la pregunta 11 que nos indica que el 48% de alumnos están de acuerdo que si tuvieran que escoger un centro de estudios de formación continua o asistir a conferencias consideraría a la Universidad La Salle como primera opción. Esta es una muestra de que los estudiantes están considerablemente conformes con los indicadores de valor. También que son objetivos al escoger la Universidad La Salle ya que la comparan los beneficios con otras instituciones y toman la decisión más alineada con sus expectativas, mostrando un nivel de fidelización alto y positivo.</p>	<p>Tras el diagnóstico realizado basándonos en los análisis cuantitativos y cualitativos de la información recogida, se puede aseverar que los alumnos de la universidad La Salle cuentan con un alto nivel de fidelización hacia la universidad, ocasionado por la percepción de que sus expectativas y necesidades son atendidas oportunamente, originando que los estudiantes se sientan absolutamente identificados con la universidad</p>	<p>Se plantea mantener una consistencia de la experiencia que hasta ahora las acciones de RSU realizadas hacia los alumnos elevaron su nivel de fidelidad, recalcando la importancia de generar este vínculo no solo en los primeros semestres universitarios sino a lo largo de la carrera profesional.</p>
<p>Pe3: ¿Cuál es el nivel de fidelización de los alumnos de la ULS que lideran acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica?</p>	<p>Oe3: Establecer el nivel de fidelización de los alumnos de la ULS que lideran acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica</p>	<p>He3: Existe un nivel de fidelización alto y positivo de alumnos que lideran acciones de RSU para disminuir el rezago y deserción académica</p>	<p>Los alumnos participantes en el programa de Mentoring, muestran que el programa es beneficioso y que no solo el alumno ingresante sino también el alumno mentor tiene un desarrollo integral como estudiante universitario, la experiencia compartida de una alumna mentoreada del segundo semestre sostiene que significa el programa de Mentoring para ella: "Es un elemento importante en el inicio de la vida universitaria ya que a mí me sirvió de gran apoyo y la verdad me gustaría en un futuro poder brindar un apoyo también a los nuevos ingresantes", refiriendo que hay una retroalimentación, inspiración y deseo de continuidad en el programa de Mentoring, mostrando un nivel de fidelización alto por parte de los alumnos que lideraron acciones de RSU.</p>	<p>En resumen, los alumnos del Programa de Mentoring expresan que el voluntariado les aporta un sentido de solidaridad y compromiso con la comunidad, permitiéndoles contribuir así en la mejora de los procesos de desarrollo de la población estudiantil mostrando un nivel de fidelización alto al liderar acciones de RSU mediante el programa de Mentoring.</p>	<p>Se recomienda que se siga realizando mejoras y cambios a partir de los conocimientos recopilados y con los resultados de la investigación que la organizadora Mg. Giuliana Salina Linares junto con los mentores realizan encuestas a los alumnos mentoreados al final de cada semestre para evaluar el nivel de satisfacción acerca del programa de Mentoring, denotando la importancia debida que se le da al aspecto de innovación e investigación.</p>